

**ПОЧТА
РОССИИ**

№ 1

(118) 2015

с. 8–53
тема номера

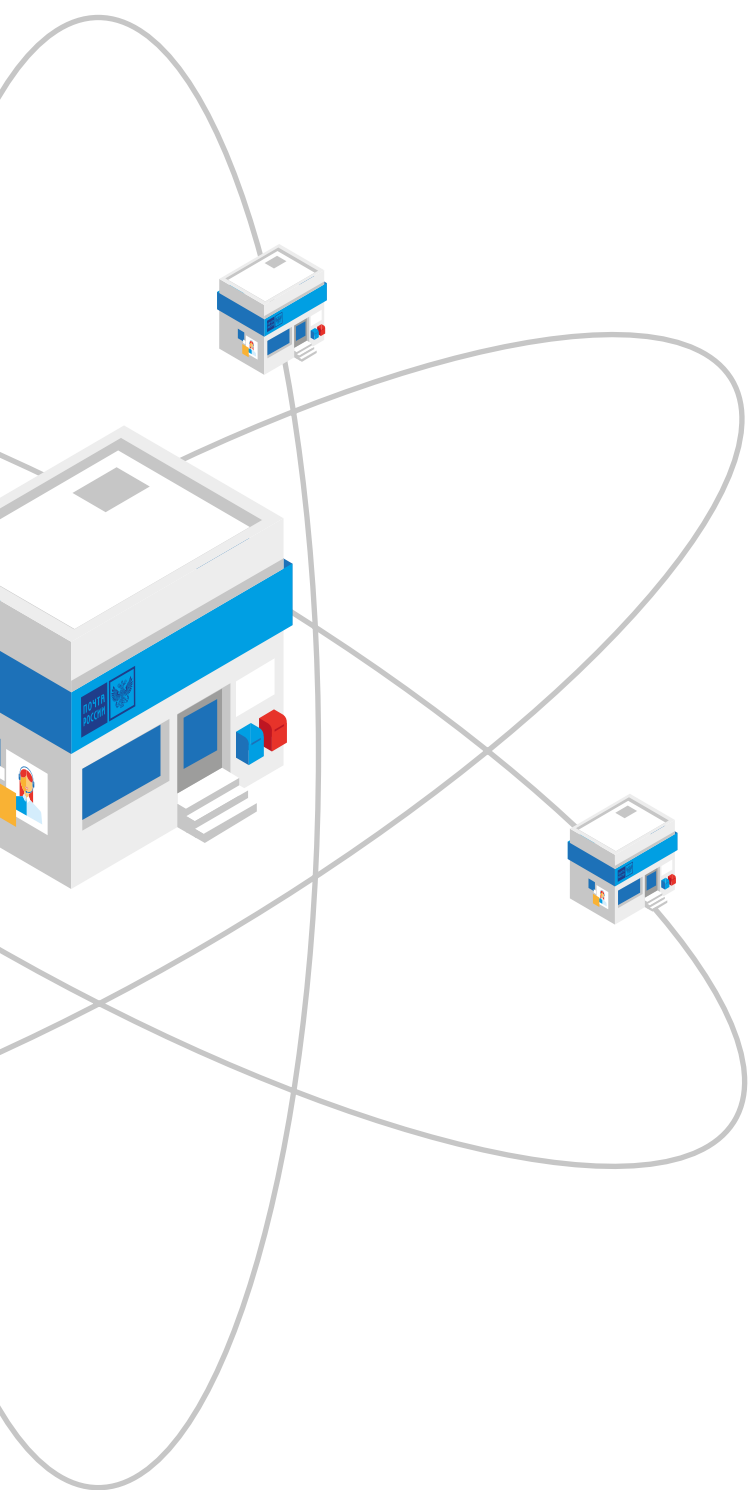
МАКРОРЕГИОНЫ

с. 6–7
НОВОСТИ

ЕВРОПА — ПОЧТА — АЗИЯ

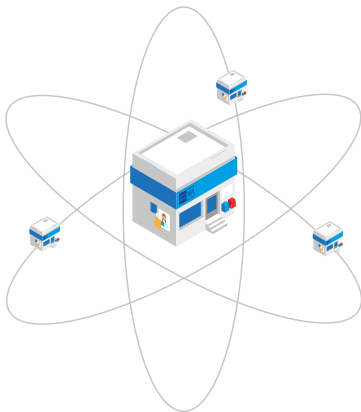
с 54
филателия

**СПЕЦГАШЕНИЯ:
ДЕНЬ ЗА ДНЕМ**





ДРУЗЬЯ!



Очередной номер журнала «Почта России» посвящен главной структурной трансформации, происходящей сегодня на предприятии — созданию 11 почтовых макрорегионов.

Макрорегиональные центры будут аккумулировать отчетные, управленческие, коммуникационные направления работы. Это существенно упростит работу специалистов на местах, у них появится время и возможность более плотно работать с региональными рынками, повышать эффективность этой работы и, улучшать качество предоставляемых клиентам услуг.

В любом глобальном проекте многое зависит от менеджерских команд. Поэтому именно менеджеры на страницах данного номера журнала представляют видение перспектив развития почтовой отрасли в своих макрорегионах.

СОДЕРЖАНИЕ

6 НОВОСТИ



ЕВРОПА —
ПОЧТА —
АЗИЯ

ФИЛАТЕЛИЯ

56



8 ТЕМА НОМЕРА

МАКРОРЕГИОНЫ



12 МОСКВА И МО
МАКРОРЕГИОН
БУДУЩЕГО

28 СЕВЕРНЫЙ КАВКАЗ
КАВКАЗ —
ДЕЛО ТОНКОЕ

44 ЦЕНТР-1
ВИДЕТЬ ЦЕЛЬ
И ИДТИ К НЕЙ

16 ВОЛГА-1
ЛАБОРАТОРИЯ
УСПЕХА

32 СЕВЕРО-ЗАПАД
ОЛИМПИЙСКИЕ
ТРАДИЦИИ

48 ЦЕНТР-2
СЛОЖНЫЕ ЗАДАЧИ
ЧАСТО ИМЕЮТ
ПРОСТОЕ РЕШЕНИЕ

20 ВОЛГА-2
ПОЧТОВО-
МУНИЦИПАЛЬНОЕ
ПАРТНЕРСТВО

36 СИБИРЬ
СИБИРСКИЙ
ХАРАКТЕР

52 ЮГ
ВМЕСТЕ МЫ
ПОБЕДИМ!

24 ДАЛЬНИЙ ВОСТОК
ДАЛЬНИЙ ВОСТОК
БЛИЗКИХ
ПЕРСПЕКТИВ

40 УРАЛ
УРАЛЬСКИЕ ГОРЫ
ВОЗМОЖНОСТЕЙ



Учредитель:

ФГУП
«Почта России»

Редакционный совет:

Дмитрий Страшнов
Сергей Тимошин
Анатолий Назейкин
Ирина Кирезова

Главный редактор:
Григорий Шпоркин

Арт-директор
проекта:
Иван Сиденко

Адрес редакции: ул.
Варшавское шоссе,
37, Москва, 131000

АУП ФГУП
«Почта России»,
Департамент
корпоративных
коммуникаций

Телефон:
(495) 956-20-67,
доб. 17-82

Е-mail:
vesti@russianpost.ru

Отпечатано:



ООО «Артишок»

107258, г. Москва,
1-я ул. Бухвостова, д.
12/11 корпус 36

Тираж 2 000

(С) ФГУП
«Почта России»

Журнал
«Почта России»
зарегистрирован
в Министерстве РФ
по делам печати,
телерадиовещания
и средств массовых
коммуникаций
29 августа 2003
года. Свидетельство
о регистрации
ПИ № 77-16233

Журнал «Почта
России»
распространяется
бесплатно, по
адресной рассылке
среди ключевых
партнеров ФГУП
«Почта России»



ФОТОФАКТ

К годовщине «Крымской весны» Минкомсвязи России обновил автопарк ФГУП «Почта
Крыма» на 80%, передав почтовикам 205 новых автомобилей отечественного производства



ЕВРОПА — ПОЧТА — АЗИЯ

Красноярский экономический форум 2015 года, логистическим партнером которого традиционно выступает Почта России, ознаменовался рядом стратегических инициатив национального почтового оператора, направленных на улучшение логистики, качества и технологичности предоставляемых услуг

КСТАТИ

14 000

почтовых машин и весь вагонный парк Почты России теперь оснащен аппаратурой ГЛОНАСС — об этом впервые стало известно в ходе Красноярского экономического форума.

Почта России намерена активно участвовать в глобальном проекте по превращению Российской Федерации в основного транзитного партнера между Европой и Азией.

В частности, Почта России обозначила свое намерение вложить более 20 млрд рублей в развитие логистической инфраструктуры, — об этом на форуме заявил генеральный директор компании Дмитрий Страшнов. Новость была тут же транслирована рядом ведущих федеральных СМИ с пометкой «Важно! Срочно!», так как проблематика своевременной доставки почты между городами и регионами, а также международная доставка в рамках online-торговли является приоритетом стратегии развития предприятия и находится на контроле профильного министерства и Правительства России.

Алексей Скатин, заместитель генерального директора Почты России по логистике, детализировал стратегическую

установку, заявив: «Эти инвестиции будут направлены в три вида активов. Первый вид — это большие логистические комплексы, где будет установлено самое современное сортировочное оборудование. Второй вид — это транспорт. Это касается и автоперевозок, и железнодорожного транспорта. Третий вид активов касается IT-технологий, планирования логистики. Речь идет о товарах для личного потребления. Это в первую очередь связано с сегментом онлайн-торговли. Это сегмент, с которым традиционно работает «Почта России». Но сегмент, связанный именно с транзитом этих почтовых отправок через территорию Российской Федерации, не развит. И в этом случае действительно у Российской Федерации есть шанс стать крупной транзитной страной между Азией и Европой».

Инвестиционный портфель проекта, в числе прочего, будет включать в себя приобретение сортировочного и транспортного оборудования: покупку 10



- 1 Стенд Почты России на форуме выглядел очень презентабельно
- 2 Участникам форума Почта России предлагала эксклюзивные услуги по пересылке важной корреспонденции

тыс. грузовых автомобилей и около 400 железнодорожных вагонов повышенной вместимости.

К слову, эту инициативу уже поддержал премьер-министр Дмитрий Медведев, заявив о выделении дополнительных средств на приобретение стратегическими регуляторами (РЖД и Почтой России в том числе) современных вагонов для собственных нужд.

Дмитрий Страшнов, рассказывая об инвестиционных планах компании, особо подчеркнул, что Почта России планирует работать только с российскими производителями.

Его в этом поддержал финансовый директор предприятия Владимир Салахутдинов, когда речь зашла о том, что использование банкоматов и POS-терминалов зарубежных производителей тормозит развитие безналичных платежей в РФ из-за своей дороговизны. «...Сегодня мы столкнулись с тем, что на рынке до сих пор доминируют иностранные производители, которые и так были недешевые, а в текущей ситуации они стали еще дороже. И это мощный сдерживающий фактор», — считает Салахутдинов.

Он подчеркнул, что государство должно искать способ стимулировать производителей платежной инфраструктуры внутри страны.

«Мы не должны зависеть от западных рынков. Размер нашей страны и потенциал нашей экономики заслуживает того, чтобы у нас развивались собствен-

ные производители», — констатировал топ-менеджер Почты России.

Напомним, что Почта России сегодня является крупнейшим в России поставщиком финансовых услуг в наличной форме. Годовой оборот предприятия в этом сегменте — более 3,5 трлн. рублей.

Отдельный блок вопросов, обсуждавшихся на Красноярском форуме, касался государственной собственности. Здесь позиция руководства Почты России была обозначена вполне определенно. «Крупнейшие компании, выполняющие социально значимые функции, должны оставаться в собственности государства. Вопрос исключительно в их организационно-правовой форме» — сказал Страшнов. И продолжил: «Если говорить о Почте России, то здесь, например, речь идет не о приватизации, а о ее переводе в форму акционерного общества, 100 процентов акций которого принадлежат государству. Это позволит повысить прозрачность управления и скорость принятия решений. Для государства как собственника и для самой Почты в текущей экономической ситуации — это принципиально важные моменты».

Глава почтового ведомства напомнил, что Стратегия развития предприятия, утвержденная Правительством, предполагает трансформацию оператора в современную и прибыльную компанию. «Чтобы эта стратегия могла быть реализована в намеченные сроки, в ближайшее время необходимо принять законы о почтовой связи и акционировании Почты», — отметил Страшнов.



Дмитрий Страшнов
генеральный директор
ФГУП «Почта России»



К 2018 году письма внутри города должны доходить за 2 дня, между городом и сельской местностью — за 5 дней, между двумя любыми точками страны — за 10 дней. Даже если конверт отправляется из Владивостока в Калининград.

В прошлом году был запущен почтовый поезд от Москвы до Владивостока, который идет 10 дней. В планах этого года — протянуть эту линию до Берлина. Соединив Европу и Азию, появляется возможность развивать почтовый транзитный бизнес — доставку товара из точки в точку через территорию РФ. Этот рынок оценивается в миллиарды долларов. С учетом размеров нашей страны и ее географического положения мы должны быть на этом рынке номером один.





**СЕРГЕЙ
ТИМОШИН**

заместитель
генерального директора
по операционному
управлению



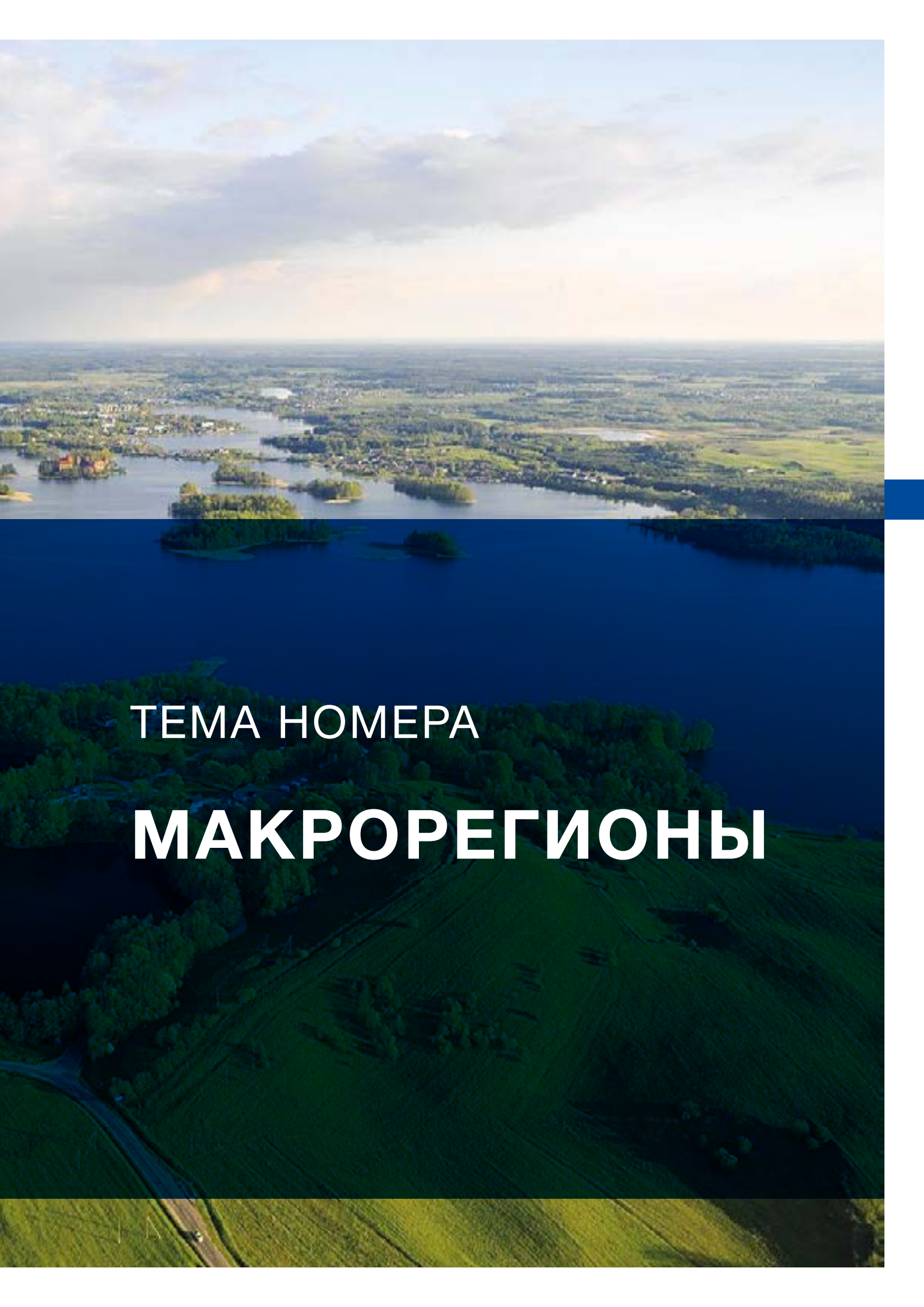
Создание макрорегиональных центров Почты России нужно для того, чтобы, с одной стороны, быть ближе к клиенту и досконально знать рынок региона присутствия, а с другой — распространять лучшие технологии и практики одновременно по всей стране.

Люди, из которых мы сейчас собираем команды 11 МРЦ, помимо профессионализма в управленческой сфере, обладают системным мышлением и умением быстро принимать единственно правильные решения.

Вообще, хотелось бы отметить, что на наших глазах разворачивается проект, призванный кардинально изменить одну из важнейших областей экономики и социального устройства нашей страны.

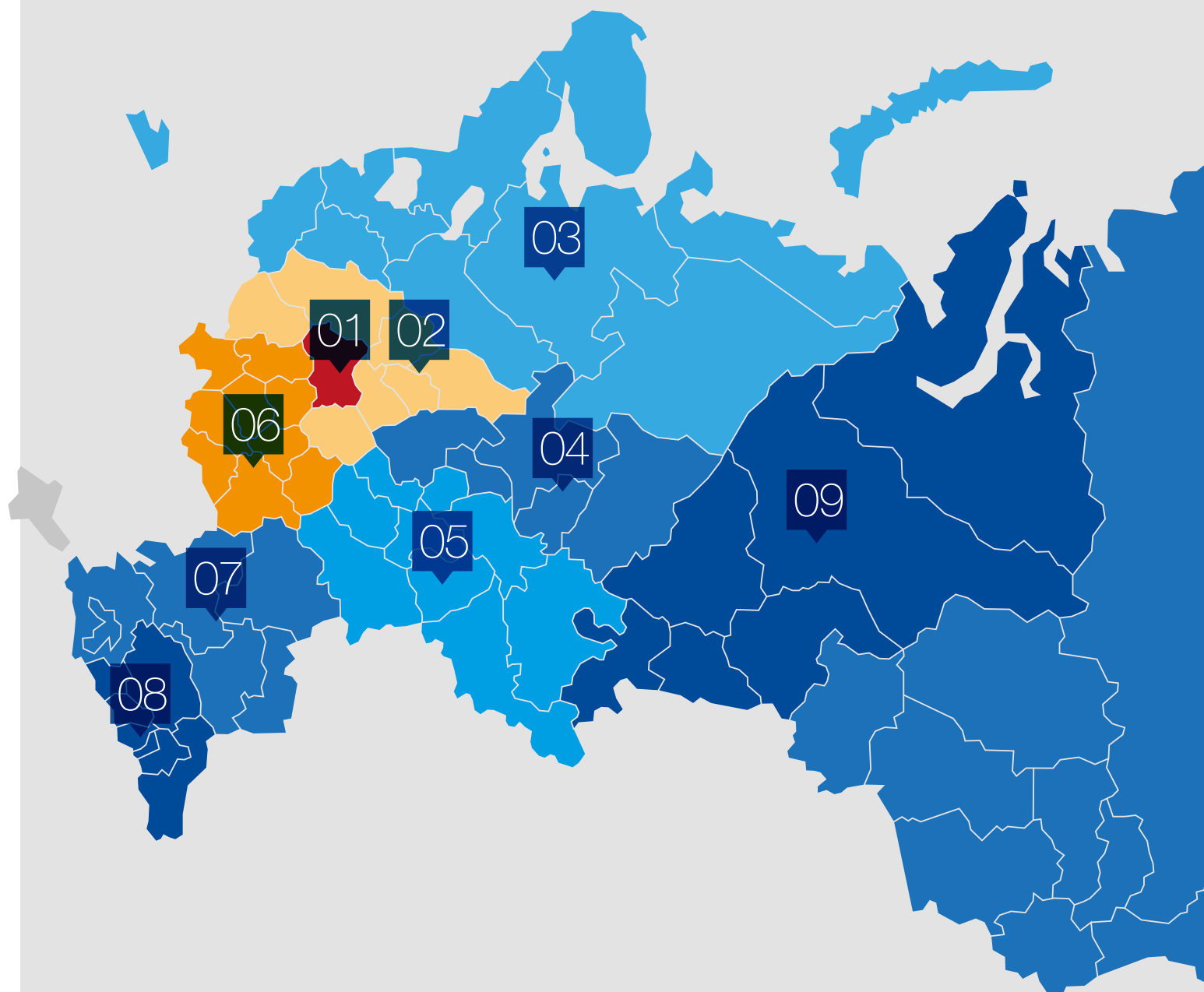
Поэтому важно помнить, что во главу угла всех происходящих преобразований необходимо ставить исключительно интересы наших клиентов. Качество их обслуживания есть и будет нашим ключевым приоритетом в работе.



An aerial photograph of a vast landscape. The top half shows a wide river or lake with several small, tree-covered islands. The middle section is a solid dark blue horizontal band. The bottom half shows rolling green hills with a road and a small cluster of trees. The sky is filled with soft, white and grey clouds, suggesting a late afternoon or early morning setting.

ТЕМА НОМЕРА **МАКРОРЕГИОНЫ**

МАКРОРЕГИОНЫ



ПЛОЩАДЬ

17 125 407 км²

НАСЕЛЕНИЕ

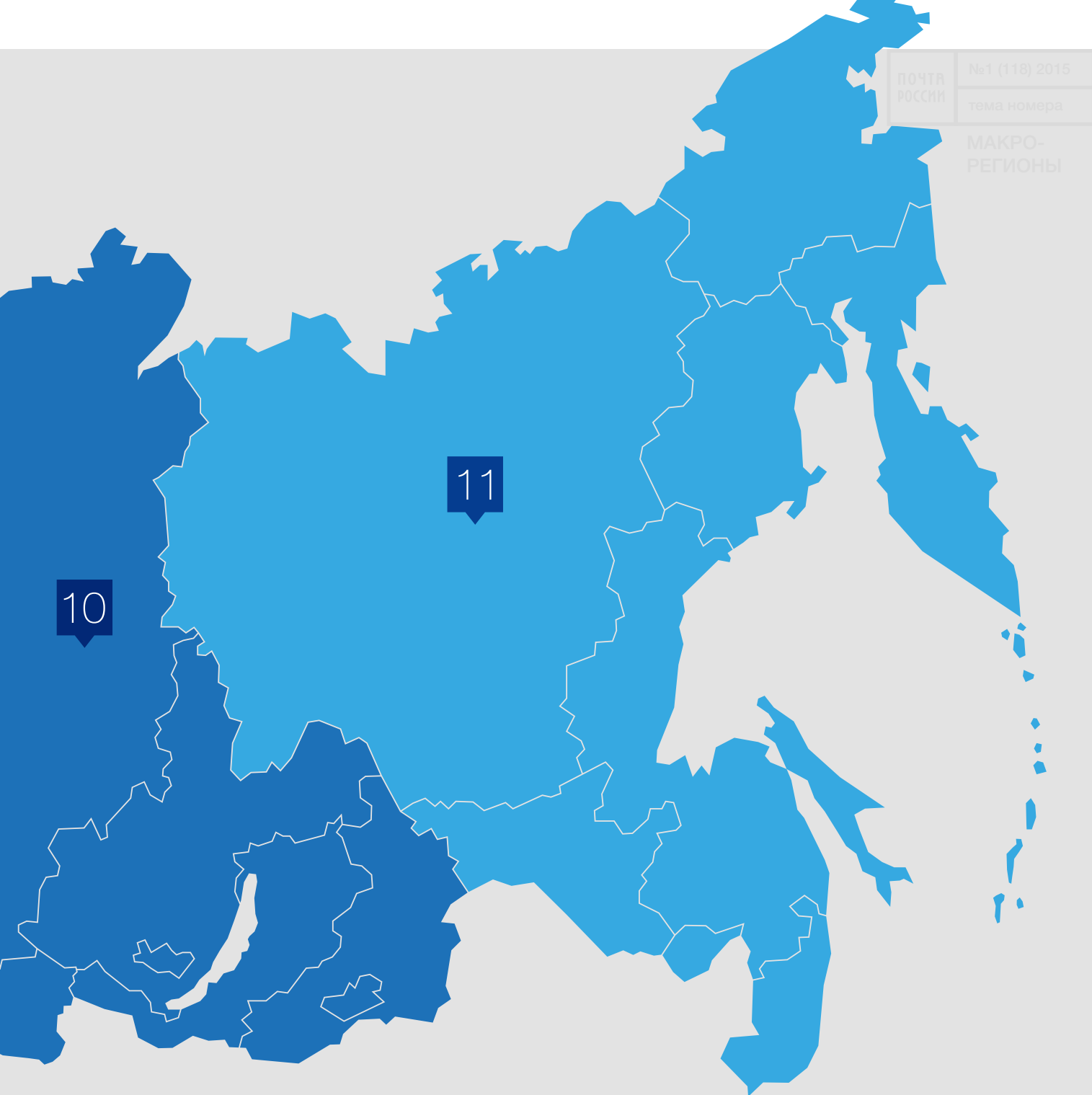
146 267 ТЫС. ЧЕЛ.

ГОРОДА

1 183

- 01 Москва и Московская область
- 02 Центр-1 Тверь
- 03 Северо-Запад Санкт-Петербург
- 04 Волга-1 Нижний Новгород
- 05 Волга-2 Самара
- 06 Центр-1 Воронеж

- 07 Юг Ростов-на-Дону
- 08 Северный Кавказ Ставрополь
- 09 Урал Екатеринбург
- 10 Сибирь Новосибирск
- 11 Дальний Восток Хабаровск



751

ПОЧТАМТ



500

ПУНКТОВ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



71 009

ОПЕРАТОРОВ



41 314

ОТДЕЛЕНИЙ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ

11 976 — городских
29 338 — сельских



376

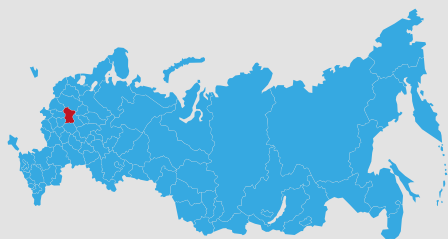
ПЕРЕДВИЖНЫХ
ОТДЕЛЕНИЙ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



109 515

ПОЧТАЛЬОНОВ
Общая протяженность
маршрутов – **3 153 242 км**
или **78,7** длин экватора

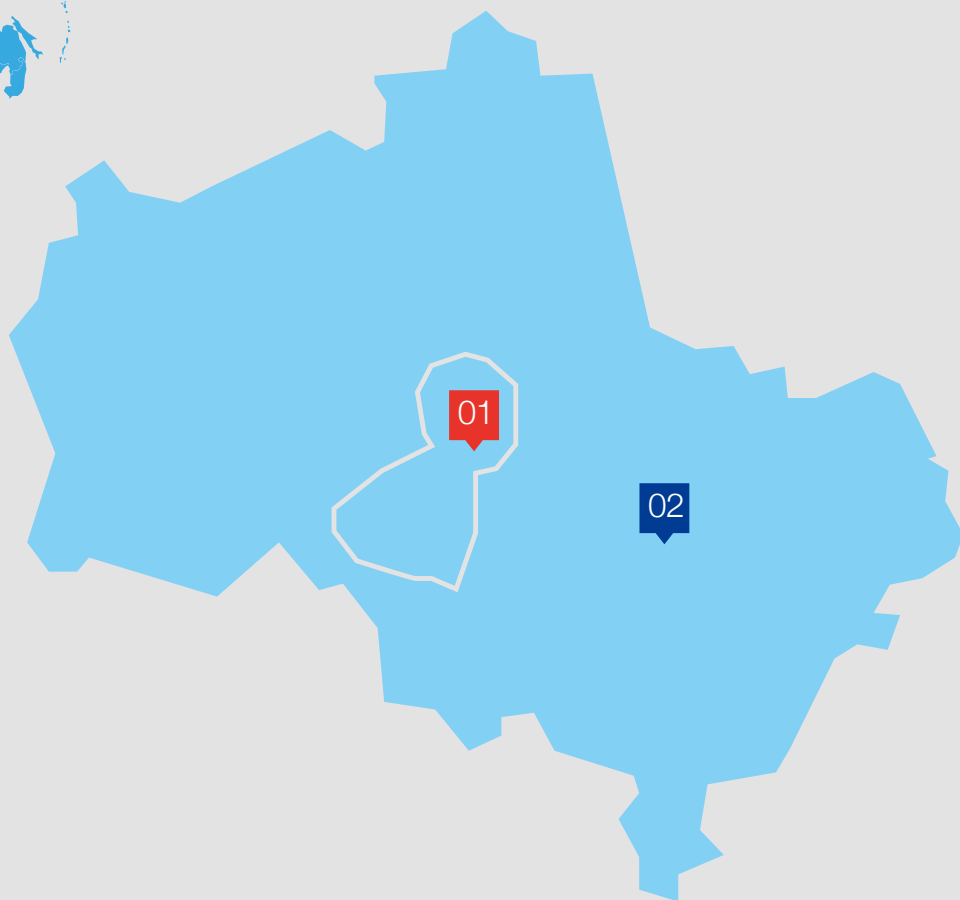
МОСКВА И МОСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ



ПЛОЩАДЬ
46 890 КМ²

НАСЕЛЕНИЕ
19420 ТЫС ЧЕЛ.

ГОРОДА
77



Москва

01 Город Москва

02 Московская
область



21

ПОЧТАМТ



7

ПУНКТОВ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



7 543

ОПЕРАТОРА



1 672

ОТДЕЛЕНИЯ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ

1 119 — городских,
553 — сельских,



4

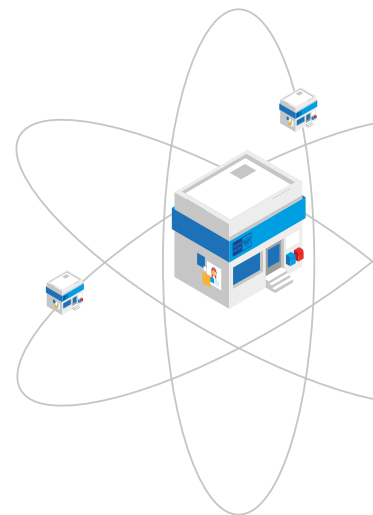
ПЕРЕДВИЖНЫХ
ОТДЕЛЕНИЯ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



8 588

ПОЧТАЛЬОНОВ

Протяженность маршрутов
в макрорегионе – 77 869 км



МАКРОРЕГИОН БУДУЩЕГО

13

Не секрет, что в крупных городах Почта России уже давно не монополист в сфере доставки почтовых отправлений. Вернуть рыночную долю, изменить качественный уровень предоставления услуг, сохранив при этом приветственную ценовую политику, — основная задача объединенного макрорегиона Москвы и Московской области

«Я уверен, что с помощью наших коллег из УФПС Московской области, которые как на уровне аппаратов управления, так и на уровне работников отделений почтовой связи и сортировочных центров, имеют огромный опыт работы в почтовой индустрии, мы сможем добиться главной цели: «держать удар» со стороны многочисленных и сильных конкурентов практически во всех секторах рынка доставки и почтовых услуг», — отмечает руководитель макрорегиона Алексей Корякин.

Сегодня топ-менеджмент Почты России в целом, Москвы и области в частности, считает главной задачей столичной почты создание жизнеспособной команды профессионалов, которая обеспечит эффективную работу макрорегиона. «Наша цель — не просто оставаться конкурентоспособными и заложить основу для развития всего макрорегиона, но и предложить, а затем и реализовать

успешную модель развития почтового бизнеса, чтобы нашим опытом могли воспользоваться почтовики из других макрорегиональных центров», — еще раз подчеркивает Корякин.

Столичному макрорегиону из Аппарата управления предприятием делегируются значительные полномочия. Для Москвы и области это необходимо как воздух — в условиях динамичного рынка такая мера позволит оперативно реагировать на изменения, а, значит, получать коммерческий эффект, так как дистанция между «производством» и «управлением» сократится до минимума.

За последние полтора года показатели Почты России по скорости и качеству доставки существенно улучшились, что стало возможным благодаря модернизации логистической инфраструктуры



1 2

- 1 На почтовые мероприятия приходят даже знаменитости
- 2 Автоматизированный сортировочный центр в Подольске
- 3 Колонна почтовиков на Первомайской демонстрации

Весь 2014 год Москва активно работала над улучшением логистики. Результат — снижение количества жалоб (напомним, что в целом по стране этот показатель составил более 30%) при кратном росте объема почтовых отправлений.

Перед МРЦ «Москва и Московская область» на 2015 год поставлена еще более четкая цель — повышение качества обслуживания в отделениях и сокращение очередей.

Так, внедренная в почтовых отделениях Москвы адресная система хранения уже позволила втрое сократить среднее время получения отправлений — с 18 до 6 минут. Помимо этого в Москве внедряется курьерская доставка без привязки к весу посылки.

В 2015 году Почта России планирует открыть почтовые отделения в новом формате. Большая часть из них будет открыта в Москве. В «ОПС будущего» будут тестироваться принципиально новые решения: продленный график работы без перерывов, электронная очередь, открытые стойки с товарами, новые технологии упаковки и приема отправлений. Решения, получившие лучшую оценку клиентов по итогам «пилота» будут транслированы во все регионы страны. Кроме того, для удобства своих клиентов Почта России продолжит открывать специализиро-

ванные центры выдачи и приема посылок — к 2016 году 500 таких центров появятся в крупных городах страны.

За последние полтора года показатели Почты России по скорости и качеству доставки существенно улучшились, что стало возможным благодаря модернизации логистической инфраструктуры: выводу на полную мощность первой очереди подмосковного логистического центра во Внуково, расширению региональных обрабатывающих мощностей и децентрализации потоков международной почты.

Кроме того, разработана и успешно внедрена на внутриузловых маршрутах в Москве и Московской области автоматизированная система контроля над своевременным движением почтового транспорта.

Новый онлайн-инструмент управления автоперевозками разработан внутренним подразделением Почты России. Он позволяет в режиме реального времени контролировать время прибытия и убытия почтового транспорта на места сортировки и получать оперативную информацию для корректировки маршрутов и своевременной доставки почтовых грузов.

«Мы делаем нашу транспортную систему более гибкой и управляемой. Благодаря новому сервису мы можем



оперативно находить и устранять «узкие места» в логистической цепочке движения почты, — рассказал заместитель генерального директора Почты России по логистике Алексей Скатын. — Наша цель — к 2018 году сократить сроки доставки отправок до трех дней в рамках одного региона, до пяти дней между крупными городами России».

Что касается Московской области, то одним из важнейших направлений филиала в развитии почтовой сети является запуск и внедрение пилотных проектов федерального почтового оператора. Подмосковье — огромная территория с многомиллионным населением, большая часть жителей является активными пользователями услуг Почты России. Так, например, только за последние полгода в Московской области успешно реализуются такие уникальные проекты, как онлайн доставка заказных писем и оказание государственных и муниципальных услуг на базе Почты.

«Создание макрорегиона является инновационным методом усовершенствования огромной почтовой сети в части повышения качества широкого спектра предоставляемых услуг. Организация макрорегионального центра на базе Москвы и Московской области позволит удовлетворить высокие требования современного клиента, а именно: повысить качество социально значимых



Наша цель — предложить, а затем и реализовать успешную модель развития почтового бизнеса



Алексей
Корякин



СПИКЕРЫ



Алексей
Корякин
Москва



Татьяна
Саблина
МО

услуг, улучшить логистическую систему в целом и повысить скорость прохождения почтовых отправок. Ведь Москва и Московская область имеют тесную связь. Уверена, что совместными усилиями мы сможем выйти на качественно новый профессиональный уровень», — говорит директор УФПС Московской области Татьяна Саблина.

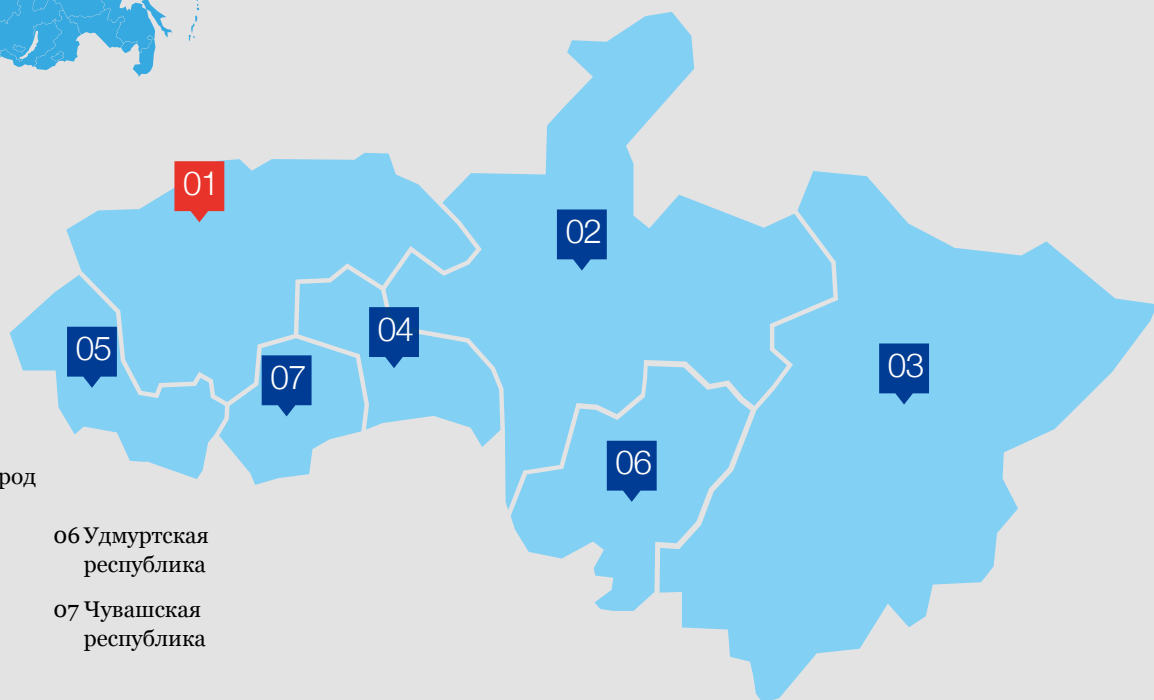
ВОЛГА-1



ПЛОЩАДЬ
467 118 КМ²

НАСЕЛЕНИЕ
11 548 ТЫС ЧЕЛ.

ГОРОДА
66



■ Нижний Новгород

01 Нижегородская область

06 Удмуртская республика

02 Кировская область

07 Чувашская республика

03 Пермский край

04 Республика Марий Эл

05 Республика Мордовия



86

ПОЧТАМТОВ

из них наибольшее
число в Нижегородской
области – 22



108

ПУНКТОВ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



6174

ОПЕРАТОРА

больше всего молодежи
работает в Нижегородском
филиале — 78%



4 053

ОТДЕЛЕНИЯ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ

988 — городских,
3 065 — сельских,



26

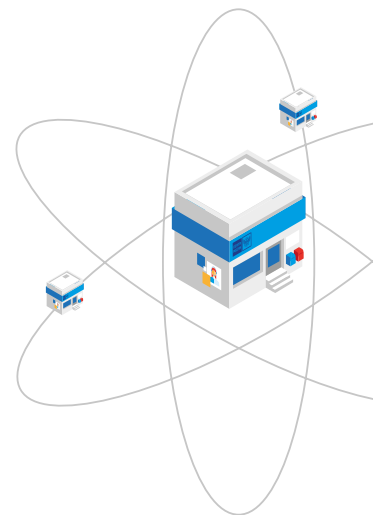
ПЕРЕДВИЖНЫХ
ОТДЕЛЕНИЙ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



12 000

ПОЧТАЛЬОНОВ

Протяженность маршрутов
в макрорегионе – 281 377 км



ЛАБОРАТОРИЯ УСПЕХА

17

Верхняя Волга, благодаря совпадению многих факторов — транспортного, ресурсного, научного, кадрового, — всегда была экспериментальным центром России, что делает макрорегион «Волга-1» одним из важнейших в части реализации целого ряда экономических перспектив и лидером по внедрению почтовых пилотных проектов

Нижегородский филиал выбран центром макрорегиона Волга-1 не случайно. Нижегородцам удалось одними из первых, еще десять лет назад, подписать с властями региона принципиально новый и неизвестный тогда еще в широком формате рамочный документ — Соглашение о взаимодействии в сфере совершенствования и развития почтовой связи.

Теперь подобные соглашения приняты на вооружение практически во всех регионах России как базовый документ, учитывающий взаимные интересы Почты России и органов государственного управления на местах. Тиражирование соглашений с областного на муниципальный уровень также впервые было применено здесь, на нижегородской земле.

Именно в Нижнем Новгороде, в тан-
деме с профильным министерством,

был запущен в тестовую эксплуатацию пилотный проект по предоставлению госуслуг в отделениях связи, а также «электронное правительство». Здесь создана и успешно апробирована технология электронного документооборота, используемая при доставке пенсий и пособий, а также принципы оптимизации сети почтамтов посредством их укрупнений.

«Нижегородский филиал уже много лет работает «на опережение». Статус филиала как экспериментальной площадки официально подтвержден Минкомсвязи РФ. Сервис «Подписка online», доставка посылок на дом/офис, смс-оповещение клиентов о выходе газет и журналов, о поступлении корреспонденции на абонентский ящик — эти и многие другие нововведения позволяют улучшать качество работы, привлекать новых клиентов,



1 2



- 1 Памятник почтальону в Нижнем Новгороде
- 2 Одна из ключевых профессий на Почте — водитель
- 3 Панорама города Чебоксары, столицы Чувашии

а значит быть успешнее и прибыльнее», — подчеркивает замдиректора МРЦ «Волга-1» по операционной деятельности Сергей Щелкунов.

Эльвира Костина, директор филиала Республики Марий Эл, отмечает: «Мобилизация усилий в регионе по повышению уровня ответственности руководителей среднего звена в вопросах клиентской удовлетворенности позволила филиалу подняться до достойного уровня в оценке проекта «Таинственный клиент».

«Необходимо понимание всеми сотрудниками того, что от качества работы зависит общее благосостояние коллектива и каждого работника»

Ефим Гумницкий, директор УФС Пермского края, напоминает, что в филиале активно продолжается создание института финансовых консультантов. Уже видно, что именно они помогают клиентам ориентироваться в клиентском зале, найти нужную информацию, бланки и т.д., параллельно консультируя по страховым, банковским и другим продуктам.

«Наши отделения почтовой связи должны стать удобными и комфортными для клиентов, — подчеркивает он. — Мы стараемся подобрать не просто компетентных и профессиональных

сотрудников, в совершенстве знающих современные услуги, но и обладающих важными личностными качествами — вежливостью, тактичностью, готовностью помочь. Тогда клиенты обязательно придут к нам еще».

Как известно, клиент, получающий услуги на почте, в первую очередь оценивает две ее составляющие — первую линию и последнюю милю, т.е. качество обслуживания во фронт-офисе и качество доставки почтовых отправлений. Оба показателя в макрорегионе Волга-1 сегодня на 80% зависят от организации работы, и именно на совершенствование качества направлены основные усилия менеджмента.

«Для удобства клиентов в ближайшее время в столице республики откроются пять специализированных центров выдачи и приема посылок, а внедренная в ОПС адресная система хранения почтовых отправлений позволит повысить скорость и качество оказания услуг», — отмечает Юрий Кайгородов, глава Удмуртской почты.

«Адресная система хранения почтовых отправлений позволяет повысить скорость и качество оказания услуг»

«Для усиления контроля за качеством обслуживания и разгрузки фронт-офисов мы перевели обслуживание



«наиболее крупных корпорантов в единый Центр обслуживания корпоративных клиентов. Постоянно проводится обучение сотрудников фронт-офисов, ведется контроль за соблюдением стандартов. Для обеспечения своевременной и качественной доставки или вручения почтовых отправлений филиал активно внедряет новые программные продукты, использует все возможности наиболее передовых методов организации доставки», — констатирует руководитель Почты в Чувашии Владимир Тимофеев.

Показателен и результат: филиал несколько лет подряд занимает передовые позиции в России по итогам проверки методом «Таинственный клиент» и соблюдению контрольных сроков внутриобластной пересылки — этот показатель достиг 99,7%».

По словам Николая Кашина, директора Кировской Почты, в рамках модернизации клиентского сервиса филиал нацелен на достижение конкурентного преимущества за счет повышения качества обслуживания, внедрения инновационных проектов, укрепления лояльности клиентов и привлечения новых.



Приоритетом в работе макрорегиона и филиалов в его составе становится эффективное продвижение новых услуг на рынке



Сергей
Щелкунов



СПИКЕРЫ



1 Сергей
Щелкунов
Нижний
Новгород

2 Николай
Кашин
Киров

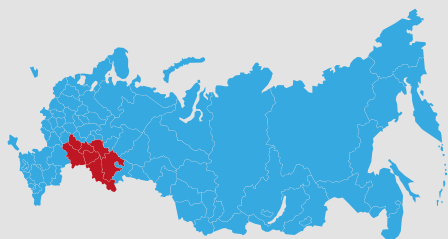
3 Ефим
Гумницкий
Пермь

4 Эльвира
Костина
Марий Эл

5 Юрий
Кайгородов
Удмуртия

6 Владимир
Тимофеев
Чувашия

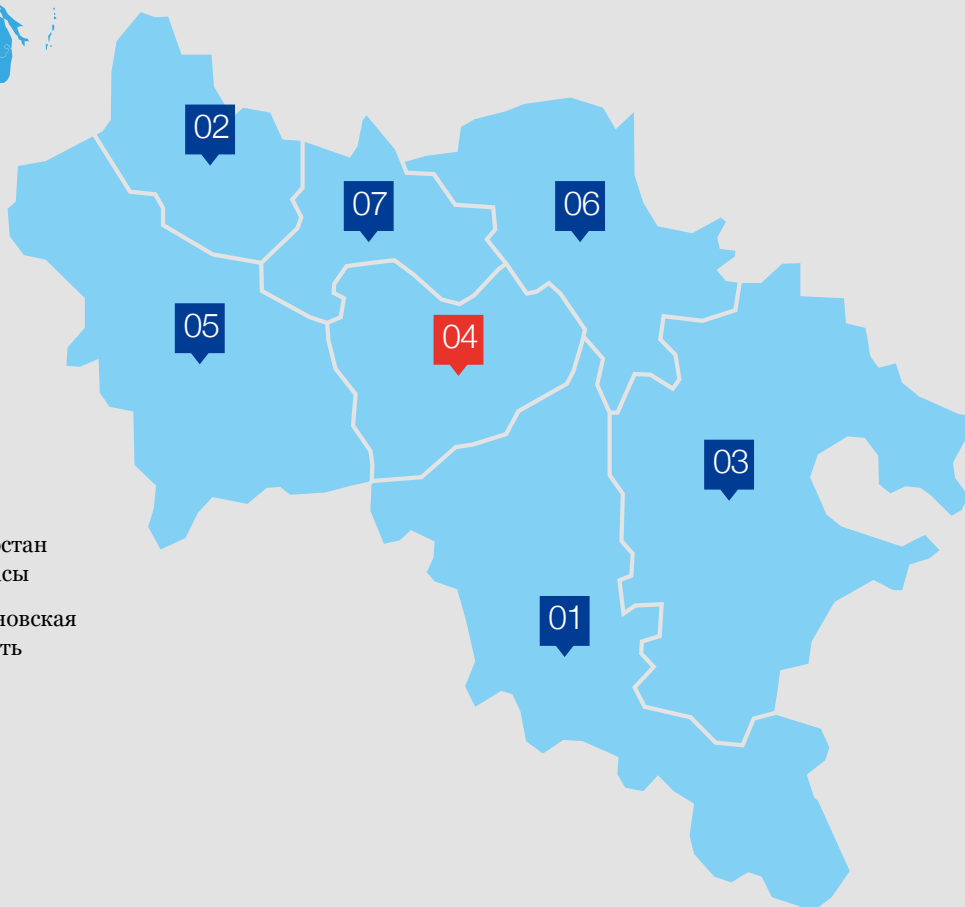
ВОЛГА-2



ПЛОЩАДЬ
570 728 км²

НАСЕЛЕНИЕ
18 594 ТЫС. ЧЕЛ.

ГОРОДА
91



■ Самара

01 Оренбургская область

02 Пензенская область

03 Республика Башкортостан

04 Самарская область

05 Саратовская область

06 Татарстан почтасы

07 Ульяновская область



109

ПОЧТАМТОВ

из них наибольшее число в Башкортостане – 25



43

ПУНКТА ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ



8401

ОПЕРАТОР

больше всего молодежи работает в Татарстан почтасы — 59%



6 021

ОТДЕЛЕНИЕ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

1 390 — городских,
4 631 — сельских,



52

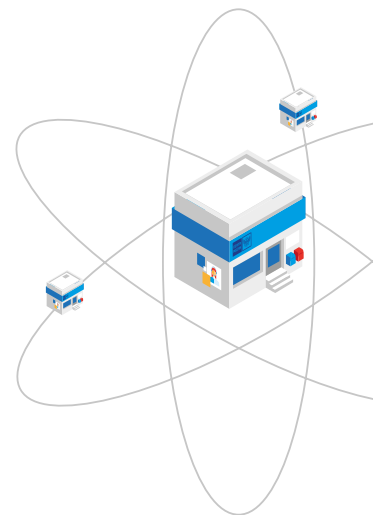
ПЕРЕДВИЖНЫХ ОТДЕЛЕНИЯ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ



16 345

ПОЧТАЛЬОНОВ

Протяженность маршрутов в макрорегионе – 360 050 км



ПОЧТОВО- МУНИЦИПАЛЬНОЕ ПАРТНЕРСТВО

21

Когда передвижные отделения почтовой связи, как ноу-хау, начали появляться в Почте России, и многие сомневались в их востребованности, один из поволжских губернаторов — глава Саратовской области Валерий Радаев — всецело поддержал идею использования ПОПС для обслуживания сельских поселений как высокоэффективный инструмент

Глава региона тогда же обратился к главам муниципальных образований с просьбой оказать помощь в ремонте отделений почтовой связи, которые находятся на балансе муниципальных районов. Несмотря на свой плотный график работы, губернатор каждый год участвует в торжественных мероприятиях в честь Дня российской почты. В прошлом году самое большое количество Почетных грамот губернатора — высшей награды в Саратовской области — было вручено именно работникам Почты.

Объем исходящих посылок увеличился на треть. Это сегмент, на который мы можем оказывать реальное влияние, прежде всего, высоким качеством своей работы

В другом филиале макрорегиона, Татарстан почтасы, администрации муниципальных образований оказывают всемерное содействие Почте по повышению эффективности почтовой логистики и «последней мили». Идут масштабные работы по ремонту и очистке подъездных путей почтамтов и ОПС, находящихся в сельской местности, в результате чего население отдаленных и труднодоступных уголков республики всегда обеспечено надежной почтовой связью. Взаимовыгодное сотрудничество республиканских властей и Почты нашло отражение в десятках соглашений, подписанных с главами муниципальных образований, за счет чего экономия средств — только на ремонтах и арендной плате — составила более 96 млн. руб.



1



2

1 Уникальная коллекция директора Татарстан Почтасы Регины Кузнецовой

2 Губернатор Саратовской области Валерий Радаев и руководитель Саратовского филиала Анатолий Серебряков на церемонии спецгашения

3 Вид на реку Волга близ Самары

Регина Кузнецова, руководитель Татарстан почтасы, рассказывает: «особенностью» нашего филиала за прошедший период стало внедрение процессинговой системы. На территории нашей республики услуги по приему различных платежей населения оказывают 1104 отделения почтовой связи и 39 терминалов самообслуживания. Ни для кого не секрет, что сбор информации и ее обработка — длительный и трудоемкий процесс. Для решения этих проблем, в целях соблюдения качественных параметров и удовлетворения требований поставщиков услуг, в нашем филиале была разработана и внедрена процессинговая система, объединившая все отделения почтовой связи и терминалы самообслуживания».

Во многом качество работы макрорегиона «Волга-2» будет зависеть от того, насколько эффективно здесь выстроится почтовая логистика

Интеграционные процессы задействованы в схемах работы и команды менеджмента Башкирского филиала, обладающего самой крупной сетью объектов почтовой связи в России. Положительных примеров в этой области много. Например, Урюш-Битуллинский сельсовет в Караидельском почтамте, где семь населенных пунктов с 1600 жителями обслуживают всего три почтальона

на личном транспорте. Все почтальоны работают на полной ставке, зарплатой своей довольны, а такого понятия, как «текучесть кадров», здесь просто не существует. Но больше всех довольны местные жители — за много лет ни одной жалобы, только благодарности.

«Нашей работой доволен не только сельский клиент, но и более требовательный городской. Число покупателей интернет-магазинов в республике стремительно растет. В прошлом году мы доставили нашим клиентам почти в три раза больше мелких пакетов, чем в предыдущем. При этом, мы стараемся активно работать и с местными производителями, предлагая им услуги Почты России по пересылке товара. Мы помогаем им развивать бизнес и одновременно формируем рынок посылочной торговли в регионе. Как результат — только за последний год объем исходящих посылок увеличился на треть. Это сегмент, на который мы можем оказывать реальное влияние, прежде всего — высоким качеством своей работы» — уверен Ирек Галимов, директор УФПС Республики Башкортостан.

Мысль башкирских коллег развивает руководитель УФПС Оренбургской области Роман Цуканов: «Одной из приоритетных задач является продвижение спектра финансовых услуг. Актуальность этому придает не только факт универсального обслуживания, удобного для клиента, но и фон «выхода» из многих

сел банковских структур, оставивших потребителя, который сегодня нуждается в простейших финансовых услугах, без надлежащего внимания».

Сегодня работой Почты в Поволжье довольны не только сельские жители, но и более привередливые в плане качества сервиса горожане

«Главным приоритетом саратовских почтовиков является качество. В этом направлении в нашем филиале проводится большая работа, направленная на повышение качества обслуживания клиентов с учетом их требований и ожиданий. Важным направлением в оптимизации производственных процессов стала реорганизация структуры филиала, который первый среди УФПС объединил в своем составе отделения почтовой связи области. В результате почтовые отделения, расположенные на территории 38 районов региона, были объединены в 10 почтамтов. Эта мера позволила нашему филиалу более эффективно вести финансовую и хозяйственную деятельность в составе Почты России» — продолжает тему Анатолий Серебряков, директор Саратовского филиала.

«Волга-2» — макрорегион больших возможностей, потенциал которых нужно только не лениться развивать» — сходятся во мнении все почтовые директора.



В первую очередь, надо организовать людей, вовлечь их в работу, объяснить, что надо делать, чтобы быть успешными в своем бизнесе



Артур
Игрушкин

СПИКЕРЫ



1 Роман
Цуканов
Оренбург

3 Ирек
Галимов
Башкортостан

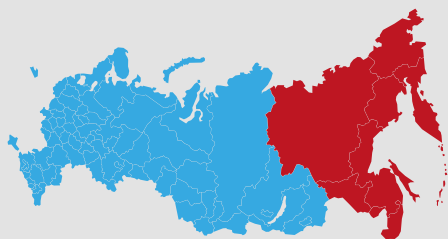
5 Анатолий
Серебряков
Саратов

2 Галина
Макарова
Пенза

4 Артур
Игрушкин
Самара

6 Регина
Кузнецова
Татарстан

ДАЛЬНИЙ ВОСТОК



ПЛОЩАДЬ

6 169 329 км²

НАСЕЛЕНИЕ

6 211 ТЫС ЧЕЛ.

ГОРОДА

68



Хабаровск

01 Хабаровский край
и Еврейский АО

02 Камчатский край

03 Магаданская область

04 Приморский край

05 Республика Саха (Якутия)

06 Сахалинская область

07 Амурская область

08 Чукотский АО



28

ПОЧТАМТОВ

из них наибольшее число
в Приморском крае – 9



ПУНКТ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



2 991

ОПЕРАТОР

больше всего молодежи
работает в Хабаровском
филиале — 43%



1 572

ОТДЕЛЕНИЯ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ

610 — городских,
962 — сельских



63

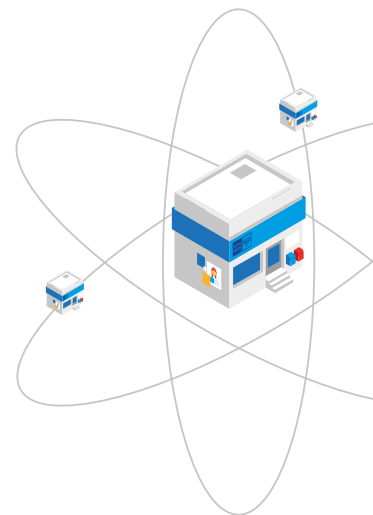
ПЕРЕДВИЖНЫХ
ОТДЕЛЕНИЯ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



4 719

ПОЧТАЛЬОНОВ

Протяженность маршрутов
в макрорегионе – 163 206 км



ДАЛЬНИЙ ВОСТОК БЛИЗКИХ ПЕРСПЕКТИВ

Строительство и запуск в эксплуатацию почтового логистического центра в Хабаровске предопределил и как местоположение столицы макрорегиона «Дальний Восток», так и перспективы развития здесь современных почтовых сервисов

«Уверенность в будущем вселяет реализация комплекса правительственных мер, направленных на развитие Дальнего Востока. Это увеличит количество клиентов — «юридических лиц», сократит отток населения и кадров. В этих условиях важным фактором, гарантирующим сохранение положительного вектора развития предприятия, является поддержка, которую оказывают региональные и муниципальные органы власти», — подчеркивает замдиректора МРЦ «Дальний Восток» по операционной деятельности Светлана Кравец.

Приморский край — ворота России в Азиатско-Тихоокеанский регион, деловой центр и площадка для международной коммуникации. Край является самой заселенной и освоенной частью Дальнего Востока.

Интересен опыт уникального почтового филиала — «края земли», Камчатки, включающего в себя еще и часть Курил. Здесь перевозка почты между населенными пунктами чаще всего осуществляется моторными лодками, снегоходами, морскими судами иногда безвозмездно местными властями или организациями (более двух тонн почтовых грузов только в 2014 году и только в одном Корякском округе); при поступлении большого объема почтовых отправок камчатским почтовикам на помощь приходят специально закупленные всепогодные плавающие вездеходы «Трэкол».

Благодаря технической подготовленности камчатских почтовиков, налажено регулярное почтовое сообщение с Паланой, Усть-Хайрюзово и другими населенными пунктами, куда раньше добраться было проблематично большую часть года.



1 2



- 1 Иногда почта доставляется собачьими упряжками
- 2 Плавающие вездеходы «Трэкол»
- 3 Лето на Камчатке коротко и от этого особо прекрасно...

Почта — популярный работодатель края. Показательно, что молодых специалистов отрасли готовят не только в училищах, но и в Камчатском политехническом техникуме, где спрос есть как на очное, так и на заочное обучение по специальности «Почтовая связь».

Привлечение частных предпринимателей, занимающихся интернет-торговлей, их переход на обслуживание в Почту России — это то, что сохраняет динамику роста посылочного бизнеса в макрорегионе

В инфраструктурном строительстве филиал ориентирован на возведение быстро монтируемых модульных отделений почтовой связи с автономным энергоснабжением — МОПС. Например, на базедвух сорокафутовых контейнеров оборудован сортировочный пункт в аэропорту «Корф», в котором обрабатывают почту для Олюторского и Пенжинского районов. Ведутся переговоры о закупке, доставке и установке МОПС в 18 отдаленных сельских поселениях.

Приморский край — ворота России в Азиатско-Тихоокеанский регион, деловой центр и площадка для международной коммуникации. Край является самой заселенной и освоенной частью Дальнего Востока. При этом, до создания соб-

ственного макрорегиона необходимость множества увязок и согласований текущих, подчас незначительных, вопросов с Москвой, живущей в противоположном временно-суточном интервале, предполагала заблаговременное формирование проектов и пояснений к ним.

«Создание макрорегиональной структуры позволит устранить разбалансированность бизнес-процессов, поскольку подразделение будет нацелено на ведение бизнеса в конкретном регионе с учетом его производственного и инвестиционного потенциала. Наша задача — использовать эту возможность для создания высокоэффективных почтовых проектов и реализации инициатив, способствующих росту материального благополучия почтовых работников и развитию Дальневосточного региона России в целом», — считает директор УФПС Приморского края Андрей Брик.

«Перспективы развития посылочного бизнеса в регионе довольно обширны. Поэтому обеспечение высокого качества обслуживания при приеме и выдаче почты также является одной из главных задач Амурского филиала Почты России.

В Приамурье второй год предоставляется услуга по доставке посылок на дом по договоренности с клиентом. Обеспечение курьерскими услугами жителей региона во всех населенных пунктах позволит не только сохранить и уве-

личить число клиентов, но и привлечь потенциальных партнеров по бизнесу.

Работа в данном направлении ведется целенаправленно и ориентирована на положительный результат», — рассказывает руководитель Амурского филиала Светлана Матвиенко.

Еще один филиал макрорегиона с ярко выраженным колоритом — Чукотку — отличает то, что 100% отделений здесь находятся в труднодоступной местности на большом расстоянии друг от друга. Авиасообщение не стабильно, здорово выручают закупленные региональным правительством канадские легкомоторные самолеты, которые, кроме перевозки пассажиров между селами округа, успешно возят и почту. Малая авиация — залог эргономичности почтовой логистики на Чукотке.



Почтовики
Крайнего Севера — это
отдельная категория.
Тут работают только сильные,
трудолюбивые и честные люди



Светлана
Кравец

СПИКЕРЫ



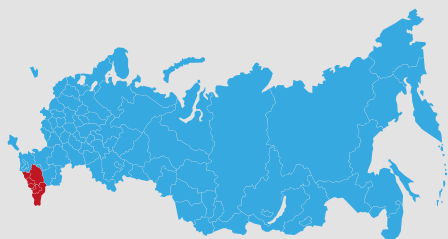
Светлана
Кравец
Хабаровск

Андрей Брик
Приморский
край

Светлана
Матвиенко
Амурская
область

Валерий
Разживин
Чукотка

СЕВЕРНЫЙ КАВКАЗ



ПЛОЩАДЬ

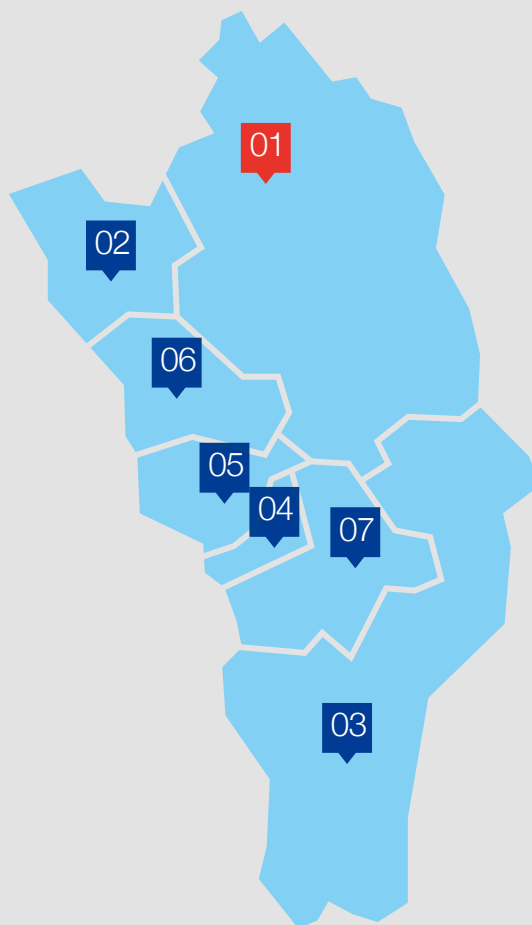
170 439 КМ²

НАСЕЛЕНИЕ

9 659 ТЫС ЧЕЛ.

ГОРОДА

56



■ Ставрополь

01 Ставропольский край

02 Карачаево-Черкесская Республика

03 Республика Дагестан

04 Республика Ингушетия

05 Республика Северная Осетия — Алания

06 Кабардино-Балкарская Республика

07 Чеченская Республика



44

ПОЧТАМТА

из них наибольшее число в Ставропольском крае — **13**



79

ПУНКТОВ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ



2 508

ОПЕРАТОРОВ

больше всего молодежи работает в Чеченском филиале — **78%**



1 794

ОТДЕЛЕНИЯ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

482 — городских, **1 312** — сельских,



10

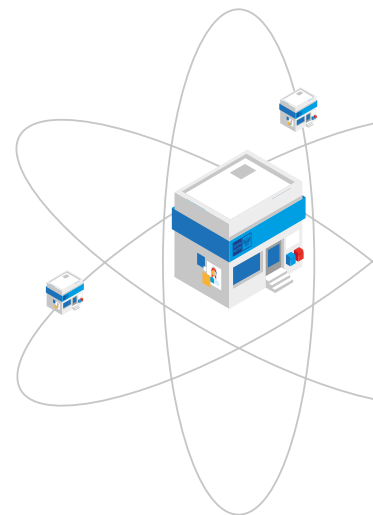
ПЕРЕДВИЖНЫХ ОТДЕЛЕНИЙ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ



5 335

ПОЧТАЛЬОНОВ

Протяженность маршрутов в макрорегионе — **69 414 км**



КАВКАЗ — ДЕЛО ТОНКОЕ

29

Северный Кавказ в части почтового бизнеса отличается от большинства регионов России тем, что довольно долгое время и в силу целого ряда причин значительная часть населения (пожалуй, за исключением Ставропольского края) была лишена возможности в полной мере пользоваться услугами и продуктами национального почтового оператора

«...Именно поэтому одним из основных приоритетов для нас сейчас является политика сохранения присутствия на всей территории в целях выполнения своей социальной миссии и обеспечения равной доступности услуг почтовой связи для всех жителей», — подчеркивает руководитель Чеченского филиала Почты России Зинаида Хасуева.

«Поставив для себя ключевой задачей повышение эффективности почтовых отделений, модернизацию сети и техническое оснащение объектов, мы добьемся полного и качественного спектра оказания услуг для населения», — убежден руководитель.

Каждый из работающих в макрорегионе топ-менеджеров уверен, что залог успеха — в командах высококвалифицированных специалистов, нацеленных на улучшение показателей и высокий результат, но начинать при этом надо с себя.

В частности, глава макрорегиона «Северный Кавказ», директор УФПС Ставропольского края Сергей Муратов каждую рабочую неделю начинает с совещания, в приоритете которого всегда вопрос получения филиалом доходов.

В арсенале МРЦ уже имеется ряд успешных методик, которые филиал может распространить или уже распространяет на уровне всего макрорегиона. К примеру, страхование населения в ОПС в ряде республик не осуществляется. МРЦ во главе с Муратовым предстоит внедрять эти и другие финансовые услуги: прием коммунальных платежей, внедрение безадресных переводов Western Union, «Форсаж».

«Стоит задача — научить людей правильно работать с населением, чтобы, придя на почту, клиент смог остаться довольным качеством оказанных услуг и чтобы ему в перспективе хотелось



1

- 1 Кавказ — красивый и перспективный регион
- 2 Встреча Дмитрия Страшнова с Рамзаном Кадыровым

вернуться сюда еще. К примеру, увидев, что безадресный перевод «Форсаж» дошел за считанные минуты и оказался в другом регионе, человек это оценит и снова придет на почту.

Сейчас в Ставропольском филиале Почты России организована отличная система обучения персонала, на базе филиала создано 4 учебных центра. Обучение работников за последние годы, в том числе новым технологиям, позволило повысить уровень квалификации специалистов, увеличить объем оказываемых услуг и улучшить их качество», — уверен Муратов.

Стоит задача — научить людей правильно работать с населением, чтобы, придя на почту, клиент смог остаться довольным качеством оказанных услуг

Сегодня штат Ставропольского филиала укомплектован на 99%, средняя зарплата постоянно растет, а текучесть кадров снижается. При этом рост производительности труда составляет 115%.

В филиалах Северо-Кавказского макрорегиона наравне с новыми предлагаются и традиционные услуги. На рынке продвигается адресная подписка льготной категории населения, гибридная печать, доставка счетов-квитанций, увеличение объемов отправок

1 класса за счет развития интернет-торговли. Реализация этих проектов позволила, например, Ставрополю, в 2014 году получить более 66 млн рублей дополнительных доходов.

«В прошлом году Ставрополь получил доход от оказания населению финансовых услуг на сумму более 730 млн рублей. Накоплен полезный опыт для тиражирования на всю сеть и, прежде всего, на филиалы макрорегиона», — подчеркивает Муратов.

«Как и на корте — можете мне верить как теннисисту со стажем — в нашем деле главное — быстро выбрать направление и силу удара и парировать удар конкурента. И чтобы дыхания, то есть запаса прочности бизнеса, хватило на все задуманные действия», — резюмирует Муратов.

Ухума Карагишиев, директор УФПС Республики Дагестан, подчеркивает: «Одна из основных наших задач — работа над ключевыми показателями эффективности качества обслуживания. А команда топ-менеджеров макрорегиона, в который включен Дагестан, должна, в первую очередь, оказать влияние на трансформацию корпоративной структуры, реализацию стратегии Почты России».

Наилучший показатель деятельности и филиала, и макрорегиона — это его финансовые результаты. «Данному



2

направлению у нас уделяется повышенное внимание. Рынок оказания услуг огромен, что особо замечается в небольших регионах, в высокогорных районах республики. Сегодня перед нами стоят сложные и ответственные задачи, успех в решении которых напрямую зависит от правильного понимания ключевых ориентиров каждым сотрудником предприятия. И это в Карачаево-Черкесском филиале удастся», — заявляет директор УФПС Республики Карачаево-Черкесия Ахман Лайпанов.

Поставив для себя ключевой задачей повышение эффективности почтовых отделений, модернизацию сети и техническое оснащение объектов, мы добьемся полного и качественного спектра оказания услуг для населения

Казбек Дзайнуков, директор УФПС Республики Северная Осетия, подводит своеобразный итог разговору: «Мы верим в позитивный результат тех реформ, которые реализует новая команда Почты России, — именно они, в конечном счете, выступят катализатором развития и повышения эффективности предприятия».



В нашем арсенале уже имеется ряд успешных методик, которые филиал может распространить или уже распространяет на уровне всего макрорегиона



Сергей
Муратов

31

СПИКЕРЫ



1 Сергей
Муратов
Ставрополь

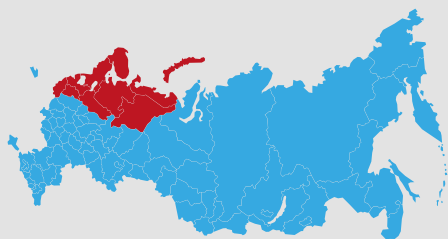
3 Ухума
Карагишиев
Дагестан

5 Зинаида
Хасуева
Чечня

2 Ахмат
Лайпанов
Карачаево-
Черкесия

4 Казбек
Дзайнуков
Северная
Осетия

СЕВЕРО-ЗАПАД



ПЛОЩАДЬ

1 686 968 км²

НАСЕЛЕНИЕ

13 847 тыс. чел.

ГОРОДА

152



01 Санкт-Петербург и Ленинградская область

02 Архангельская область

03 Ненецкий АО

04 Вологодская область

05 Калининградская область

06 Мурманская область

07 Новгородская область

08 Псковская область

09 Республика Карелия

10 Республика Коми



59

ПОЧТАМТОВ

из них наибольшее число в Санкт-Петербурге и Ленобласти – **13**



41

ПУНКТ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



10 129

ОПЕРАТОРОВ

больше всего молодежи работает в Коми — **25%**



4 545

ОТДЕЛЕНИЙ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ

1 548 — городских,
2 997 — сельских,



39

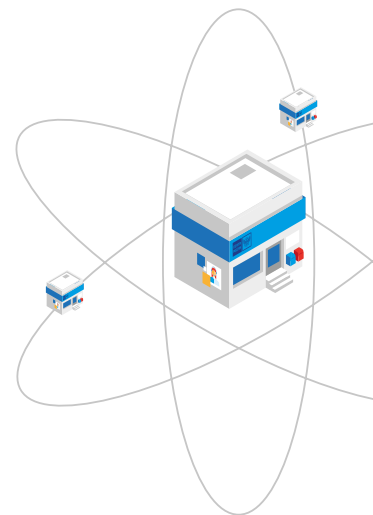
ПЕРЕДВИЖНЫХ
ОТДЕЛЕНИЙ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



11 297

ПОЧТАЛЬОНОВ

Протяженность маршрутов в макрорегионе – **332 889 км**



ОЛИМПИЙСКИЕ ТРАДИЦИИ

Взглянуть на бизнес-процессы свежим, незашоренным взглядом — главная задача топ-менеджмента формируемой команды макрорегионального центра

В макрорегионе «Северо-Запад» уже приступили к реализации глобальной задачи — открытию нескольких пилотных отделений. В них будут тестироваться принципиально новые форматы работы: график работы без перерывов, электронная очередь, открытые зоны выкладки товара, новые решения по упаковке и приему отправлений.

«Наши клиенты эти изменения уже видят. В частности, мы уже улучшили исполнение контрольных сроков доставки по Санкт-Петербургу в среднем с 85% до 94% по сравнению с той ситуацией, когда на Почту России только пришла новая управленческая команда. Эта картина характерна не только для Санкт-Петербурга: по филиалам макрорегиона выполнение сроков доставки внутри крупных городов выросло в среднем с 86% до 93-94% (обязательный целевой показатель по качеству доставки 90%), а между областями — с 47% в первом квартале 2013 года до 84% по итогам 2014 года. Число жалоб на работу почты по итогам 2014 года уменьшилось на 28%. И это при том, что

объем обрабатываемой международной корреспонденции вырос на 30%», — констатирует руководитель МРЦ.

Сам Виталий Дырдасов год назад руководил транспортной дирекцией Оргкомитета Сочи-2014. Он считает, что олимпийский опыт очень пригодится ему теперь.

Наша цель — увеличение доли электронных отправок, максимальная автоматизация производственных процессов. Это оптимизирует работу почтальонов и операторов

«У меня есть четкое ощущение, что я перешел работать из одного глобального проекта в другой, не менее масштабный, и здесь мои знания, опыт и навыки, готовность работать 14 часов в сутки, востребованы в полной мере», — говорит он.

Ольга Безрукова, заместитель директора по управлению персоналом, организационному развитию и внутренним коммуникациям макрорегиона



1 2

- 1, 2
Автоматизированный
сортировочный
центр в Санкт-
Петербурге
- 3 Новгородский
кремль

Северо-Запад, считает формирование команды топ-менеджеров важнейшей задачей на первоначальном этапе.

«Управленческая команда будет совмещать функции территориального почтового управления по Санкт-Петербургу и Ленинградской области и макрорегионом в целом. Она будет включать руководителей, отвечающих за развитие определенных направлений бизнеса и поддерживающих функций на территории макрорегиона в целом и руководителей филиалов» — поясняет Ольга.

Есть четкое ощущение, что перешел работать из одного глобального проекта в другой, не менее масштабный, и здесь знания, опыт и навыки, готовность работать 14 часов в сутки, востребованы в полной мере

Какие подходы будут применяться при формировании команды МРЦ? Прежде всего, это должна быть команда профессионалов, готовая решать задачи глобальных преобразований бизнеса. В состав команды войдут как менеджеры, выросшие в «Почте России» и знающие почтовый бизнес от «А» до «Я», так и управленцы, пришедшие из ведущих российских компаний, имеющие опыт разработки и внедрения стратегии изменений и способные взглянуть на биз-

нес-процессы свежим, незашоренным взглядом. При этом главное, чтобы и выросшие «внутри», и пришедшие извне члены команды обладали высочайшим уровнем профессионализма и личными компетенциями, критически важными в условиях модернизации бизнеса.

Николай Фролов, директор Архангельского филиала, согласен с коллегами из МРЦ:

«Мы — молодая, энергичная команда, которая умеет добиваться поставленных целей. В фокусе внимания — укрепление лидерских позиций по занимаемой доле рынка оказываемых услуг: прием и доставка письменной корреспонденции, подписка, прием платежей».

Татьяна Диринг, руководитель вологодской почты, обращает внимание на новые веяния в отрасли:

«Наша цель — увеличение доли электронных отправлений, максимальная автоматизация производственных процессов. Это оптимизирует работу почтальонов и операторов, заметная часть которых, кстати, готовится профильными учебными заведениями при поддержке УФПС».

Специфичность самого западного региона России, Калининграда, также входящего в макрорегион «Северо-Запад», отмечает директор местного УФПС Алексей Иванов:

«Знакомство каждого жителя Калининградской области с высоким уровнем сервиса у «соседей» обязывает нас оправдывать ожидания клиентов, стремясь к международным стандартам качества. Ключевой задачей на 2015 год видим внедрение перспективных почтовых продуктов и услуг».

«Плотное взаимодействие с бизнесом является наиболее перспективным направлением, способным повысить доход филиала. Особенно важна работа с теми компаниями, которые были клиентами Почты России ранее. Им нужно предложить такие услуги и сервисы, чтобы они вернулись к нам», — надеется мурманский директор Татьяна Бодня.

Татьяна Степанова, руководитель филиала Почты России в Великом Новгороде, подчеркивает: «Главная задача для нас — выход на безубыточность. Мы намерены реализовать целый комплекс мероприятий, в частности — повысить качество предоставления государственных и муниципальных услуг».

Ирина Горелова, директор филиала в Республике Карелия, резюмирует:

«Наши слабые стороны — это финансовый сектор, экспресс-доставка, внедрение обновленного программного обеспечения, развитие инфраструктуры. Мы ищем конкурентоспособные решения в этих областях, чтобы работать с рынком на опережение».



В состав команды вошли как менеджеры, выросшие в Почте России, так и управленцы, пришедшие из ведущих российских компаний



Ольга Безрукова

заместитель директора по управлению персоналом, организационному развитию и внутренним коммуникациям макрорегиона «Северо-Запад»

СПИКЕРЫ



1 Виталий Дырдазов
Санкт-Петербург

2 Николай Фролов
Архангельск

3 Татьяна Диринг
Вологда

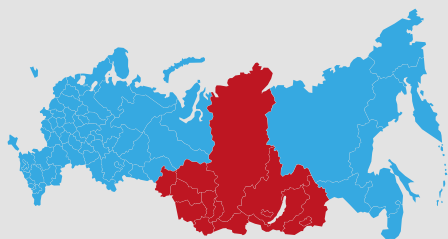
4 Алексей Иванов
Калининград

5 Татьяна Бодня
Мурманск

6 Татьяна Степанова
Великий Новгород

7 Ирина Горелова
Республика Карелия

СИБИРЬ



ПЛОЩАДЬ

5 144 953 км²

НАСЕЛЕНИЕ

19 313 ТЫС ЧЕЛ.

ГОРОДА

132

■ Новосибирск

01 Алтайский край

02 Забайкальский край

03 Иркутская область

04 Кемеровская область

05 Красноярский край

06 Новосибирская область

07 Омская область

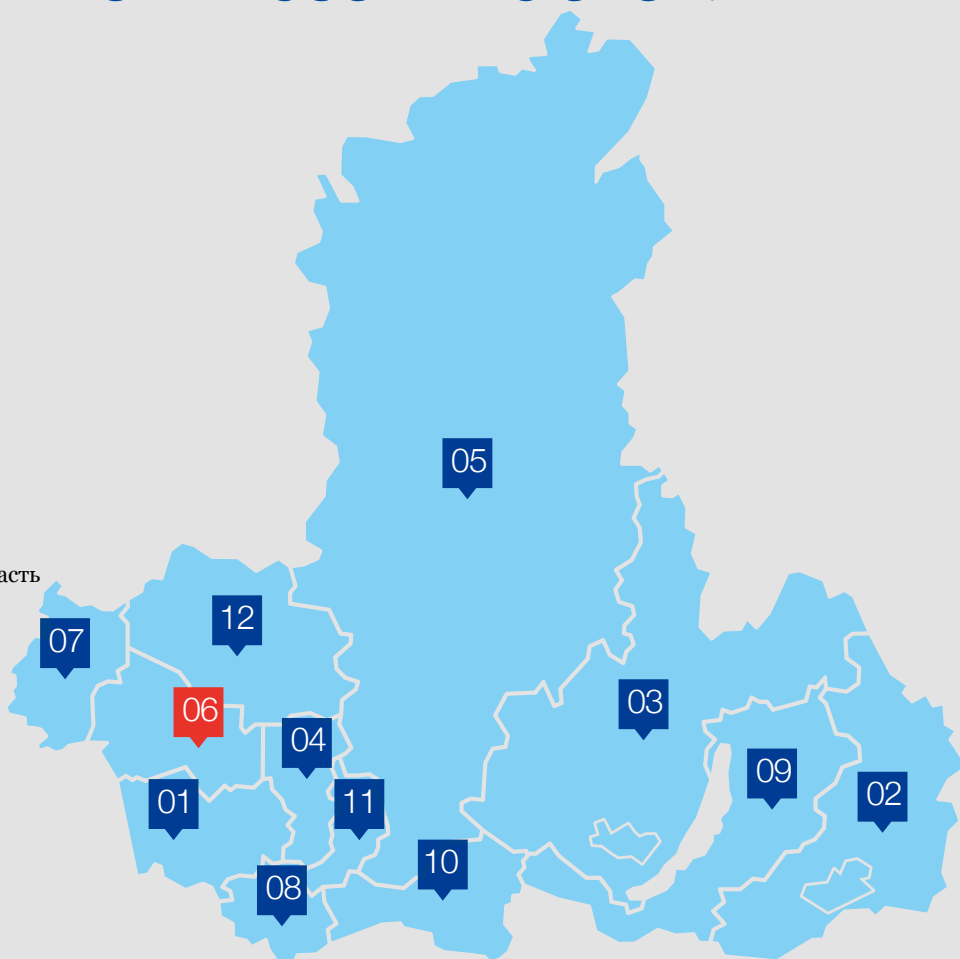
08 Республика Алтай

09 Республика Бурятия

10 Республика Тыва

11 Республика Хакасия

12 Томская область



115

ПОЧТАМТОВ

из них наибольшее число в Иркутской области — **16**



169

ПУНКТОВ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



8 353

ОПЕРАТОРА

больше всего молодежи работает в Кемеровском филиале — **64%**



5 897

ОТДЕЛЕНИЙ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ

1 585 — городских,
4 312 — сельских,



69

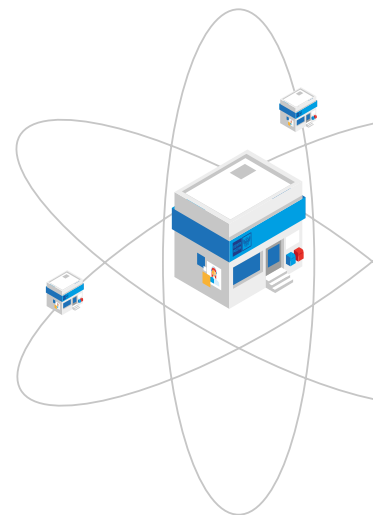
ПЕРЕДВИЖНЫХ
ОТДЕЛЕНИЙ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



17 710

ПОЧТАЛЬОНОВ

Протяженность маршрутов в макрорегионе — **495 118 км**



СИБИРСКИЙ ХАРАКТЕР

37

Свой рабочий день макрорегион Сибирь начинает задолго до официальных 9⁰⁰. Такова специфика макрорегиона: разбросанность точек контакта и географическая удаленность настраивает команду МРЦ на работу практически в круглосуточном режиме

Дни руководства МРЦ заполнены онлайн-контактами с руководителями восточных филиалов и удаленных почтамтов, встречами с внешними клиентами, администрациями всех уровней, партнерами. Через день — выезды в отделения почтовой связи и обособленные подразделения с целью личного общения с сотрудниками. После 16.00 традиционно активизируется общение с Москвой, идет формирование планов, обсуждение новых проектов. Работа заканчивается только к девяти вечера.

«Мне нравится почтовый мундир. Мечтаю, чтобы почтальоны доставляли корреспонденцию в красивой почтовой форме, как это было на протяжении веков почтовой истории»

В организации своего рабочего дня руководитель МРЦ и его команда придерживаются четкого правила: «От-

слеживай то, что ты делаешь в течение дня, подводи промежуточные итоги и общий итог за день».

Что касается бизнеса, с одной стороны, МРЦ Сибирь преследует сугубо коммерческие цели, с другой — социально ориентирован в плане доставки корреспонденции в отдаленные районы, где от деятельности почты зависит жизнь — в прямом смысле — большинства населенных пунктов.

Сейчас команда МРЦ поставила во главу угла один принцип, давно известный и успешно применяемый во всем мире, а на Почте ставший приоритетом только недавно: клиент должен по приходу на почту всегда получить чуть больше, чем он ожидал.

Поэтому особое внимание уделяется глобальной стратегии совершенствования коммуникативных навыков сотрудников, выработке у них нужных установок на уровне автоматизма — в хорошем смысле этого слова.



1 2

- 1 Доставка почты в сибирских селах
- 2 Животный мир Сибири уникален
- 3 Озеро Байкал: красота, достойная легенд!

«Позитивный настрой, доброжелательность, терпение и внимание по отношению к пользователям услугами почтовой связи со стороны операторов — все это должно стать «визитной карточкой» Почты России в Сибири», — уверен руководитель МРЦ.

Директор Бурятского филиала Баир Ринчинов — кстати, потомственный связист, — своей приоритетной задачей считает эргономику. «Важно «расставлять» людей и процессы так, чтобы оптимально использовать ресурсы предприятия, которых всегда недостаточно из-за проблем с обеспечением почтовых маршрутов в труднодоступные районы республики. В настоящее время остро встает насущная проблема по сокращению полетов в зону БАМа, в связи с чем нужен максимум усилий по соблюдению контрольных сроков доставки почтовых отправлений», — подчеркивает он.

**Нужны тренинги.
У сотрудников должно
формироваться желание
помогать клиенту, быть
нужным ему**

«Каждый руководитель филиала должен давать объективную оценку деятельности своей работы и работы своего подразделения в целом. В первую очередь, это нужно для того, чтобы

можно было не задумываясь ответить себе: правильно ли расставлены приоритеты в данный момент, на какие рабочие аспекты нужно обратить внимание в первую очередь, как выполняются сотрудниками поставленные задачи и какой можно ожидать результат в будущем», — считает иркутский директор Мария Машина.

В планах директора Кемеровского УФПС Евгении Жилиной — перестройка многих бизнес-процессов, жесткая экономия, бережливое производство. Но и она подчеркивает: «Главная гарантия стабильной работы — люди, команда профессионалов, неравнодушных к своему делу, реализующих поставленные задачи и смело планирующих перспективы».

Елена Малышева, и.о. директора УФПС Красноярского края, рассуждает о логистике: «У нас она априори не может быть стандартной: мы используем все виды транспорта, включая катера и «бураны», причем зачастую в экстремальных климатических ситуациях. Что касается имиджа, Красноярск выбран столицей зимней Универсиады-2019. Более 40 объектов почтовой связи войдут в зону гостеприимства. Статусность событий, происходящих в регионе, заставляет нас меняться и начинать изменения с самих себя».

«Приоритетным направлением в развитии УФПС Республики Хакасия является конкурентная борьба на рынке почтовых услуг с целью удержания абсолютного лидерства. В финансовом секторе мы стремимся сохранить положительную динамику относительно привлечения и удержания пенсионеров. Кроме этого, мы планируем сохранить лидирующие позиции в общероссийском рейтинге по услуге «Рапида», — обозначает цели руководитель филиала Дарья Цилина.

Сегодня все крупные корпоративные клиенты отмечают: за качественным оказанием почтовых услуг в Омске — только на Почту России

«Заглядывая в не такое уж и далекое будущее филиала и региона в целом, можно сказать, что гарантией стабильного развития является особая рабочая атмосфера, сформировавшаяся за долгие годы существования сибирской почты вместе с ее сплоченным коллективом и реализация новых проектов, которые направлены на изменения структуры почты в регионе, расширение ассортимента услуг и улучшения качества, повышение скорости и удобства обслуживания, сохранность почтовых отправлений, появление крупных региональных логистических центров», — резюмирует генеральный директор макрорегиона.



Стабильность работы макрорегиона зависит от работы сети, от четкой вертикали и взаимодействия всех структурных подразделений



Николай
Новосельцев

СПИКЕРЫ



1 Николай
Новосельцев
Новосибирск

2 Мария
Машина
Иркутск

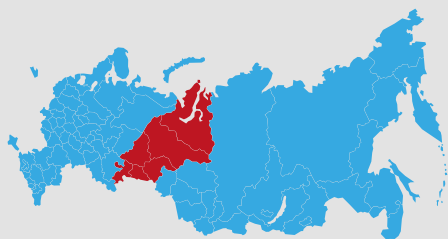
3 Евгения
Жилина
Кемерово

4 Елена
Малышева
Красноярск

5 Баир
Ринчинов
Бурятия

6 Дарья
Цилина
Хакасия

УРАЛ



ПЛОЩАДЬ

1 818 497 км²

НАСЕЛЕНИЕ

12 276 ТЫС ЧЕЛ.

ГОРОДА

112

■ Екатеринбург

01 Курганская область

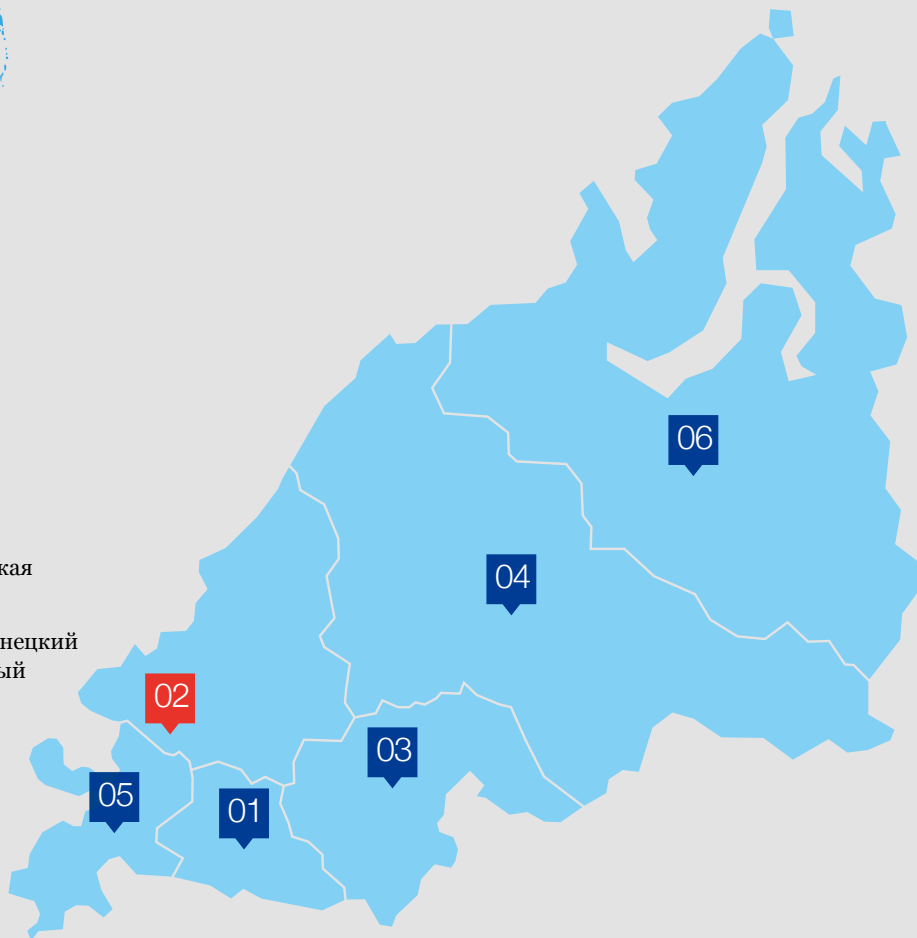
02 Свердловская область

03 Тюменская область

04 Ханты-Мансийский автономный округ — Югра

05 Челябинская область

06 Ямало-Ненецкий автономный округ



50

ПОЧТАМТОВ

из них наибольшее число в Свердловской и Челябинской областях — по **13**



14

ПУНКТОВ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



3 794

ОПЕРАТОРА

больше всего молодежи работает в Челябинском филиале — **80%**



2 885

ОТДЕЛЕНИЙ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ

995 — городских,
1 869 — сельских,



32

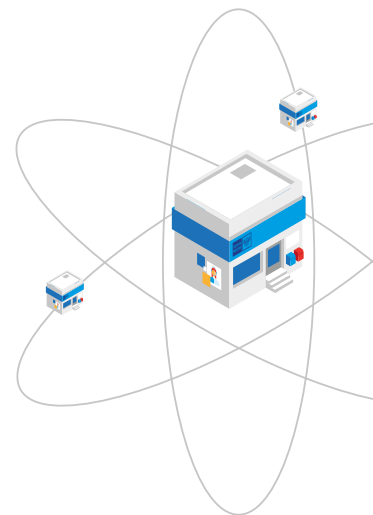
ПЕРЕДВИЖНЫХ
ОТДЕЛЕНИЯ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



9 003

ПОЧТАЛЬОНА

Протяженность маршрутов в макрорегионе — **968 500 км**



УРАЛЬСКИЕ ГОРЫ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

41

Становой хребет России — Урал — всегда был, есть и будет зоной соприкосновения Европы и Азии, прошлого и будущего, традиций и реформ. В Уральском макрорегионе работают более 35 тысяч почтовиков, которые сейчас направляют свои усилия по реформированию Почты на организационные изменения и технологическое совершенствование

«Работа в Почте России в период таких крупных изменений — это невероятная возможность для любого управленца проявить все свои лучшие навыки, добиться результата и получить огромный опыт» — уверен руководитель МРЦ «Урал» Дмитрий Киселев.

МРЦ с начала года анализирует рынок почтовых услуг и уже сейчас уральские почтовики видят, что у Почты России — огромный задел и перспективы в посыльном бизнесе, и не смотря на целый комплекс проблем сектор растет, и доля Почты на нем увеличивается. В частности, за 2014 год рост составил 14%. Что касается строительства логистического центра на Урале, начавшегося (так совпало) в разгар кризиса, Дмитрий Киселев уверен, что проекту ничего не помешает. «В декабре 2014 года и в январе 2015 года мы отметили снижение объемов в 2-3 раза, которое сейчас прекратилось. Уверен, что человек, который один раз

воспользовался сервисом доставки через Почту России, уже никогда от этого не откажется — это просто, удобно, быстро», — резюмирует глава макрорегиона.

Сергей Завьялов, заместитель директора макрорегиона Урал по посыльному бизнесу: «Еще два года назад открытие в Екатеринбурге собственного ММПО было мечтой, а сейчас мы ежедневно способны обработать более 30 тыс. международных отправок. Для большинства уральцев доставка из Китая мелкого пакета за 10 дней, казалась также несбыточным желанием; а сейчас в эти сроки укладывается более 90% международных отправок».

Перед посыльным бизнесом в этом году поставлены довольно амбициозные цели, которые не должны стать всего лишь мечтой команды макрорегиона. А для этого мы уже сейчас предпринимаем конкретные шаги: увеличи-



1 2

- 1 Почтовые грузы на Урале доставляют и по суше, и по воздуху
- 2 Балонная почта — дань традиции. Сейчас это больше шоу, нежели реальная логистика. Но — красиво!
- 3 Пейзажи в Тюменской области поражают своей суровой красотой

ваем количество отделений с адресной системой хранения, развиваем сервис СМС-информирования клиентов, готовимся к открытию в ближайшей перспективе центров выдачи посылок».

Еще два года назад открытие в Екатеринбурге собственного ММПО было мечтой, а сейчас здесь ежедневно обрабатывается 30 000 международных отправок

Алена Филатова, заместитель директора макрорегиона Урал по финансам и экономике: «Мы видим динамику и проблемы каждого филиала, и при оперативной корректировке деятельности филиалов наши действия, подобно тонкому настройщику, должны привести к наилучшему результату».

Сформировано четкое понимание особенностей каждого из филиалов макрорегиона — это и высокая инвестиционная привлекательность, разный уровень конкуренции, наличие труднодоступных территорий с низкой плотностью населения, высокая доля сельских ОПС, что, в свою очередь, непосредственно влияет на финансовые результаты.

Первостепенной задачей финансового блока стало формирование ежемесячной консолидированной управленческой

и статистической отчетности по МРЦ, ранжирование филиалов, что позволяет им сравнить себя с другими филиалами и оценить свой вклад и роль в выполнении показателей в целом по макрорегиону.

На уровне МСЦ запланирован комплекс мероприятий, направленных на повышение доходности — это и рост процента укомплектованности персонала, повышение качества сервиса, продвижение новых продуктов и услуг, а также мероприятий по снижению высоких удельных затрат до среднего уровня по макрорегиону».

В макрорегионе есть прекрасные примеры успешной раскрутки почтового бизнеса.

Основной задачей на 2015 год для МРЦ является выход одного филиала на безубыточность и двукратное сокращение убытков по нерентабельным филиалам

Рассказывает Владимир Образцов, директор УФС Челябинской области: «Совместная работа с научно-производственным объединением «Сады России» началась с 25 тысяч посылок. По итогам 2014 года объем почтовых отправок превысил один миллион посылок в год, что позволяет говорить о нем как об одном из ключевых партнеров Почты России в сфере посылочного бизнеса.

Под этот масштабный проект создан центр приема посылок от корпоративного клиента. На сегодняшний день в нем работают 37 штатных сотрудников, что дает возможность производить прием, предпочтительную обработку, сортировку по направлениям и отправку посылок и бандеролей автомобильным и железнодорожным транспортом в круглосуточном режиме».

«Я всегда сам спрашиваю людей, с которыми общаюсь, пользовались ли они нашими услугами в последнее время, в какие сроки доходила корреспонденция, с какими проблемами они лично столкнулись. И вы знаете, подавляющее большинство моих собеседников сами удивляются своим же ответам — оказывается, что все не так уж плохо. А главное — есть положительная динамика! Это видно и по нашим книгам жалоб и даже по отзывам в интернете.

Кто-то пишет, что где-то все очень плохо, но ему тут же в комментариях возражают, что уже все нормально. Кроме того, есть статистика и есть оценка государственных надзорных органов, например, в IV квартале Свердловский филиал впервые за долгие годы не только уложился в нормативные сроки пересылки письменной корреспонденции, но в Екатеринбурге даже намного его превзошел. Так что процесс реформирования идет» — резюмирует Дмитрий Киселев.



Сегодня мы уже прошли этап ознакомления с филиалами, входящими в МРЦ. У нас сформировано четкое понимание особенностей работы каждого из них



**Алена
Филатова**

заместитель
директора
макрорегиона
«Урал»
по финансам
и экономике

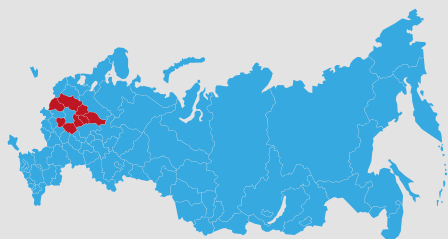
СПИКЕРЫ



**Дмитрий
Киселев**
Екатеринбург

**Владимир
Образцов**
Челябинск

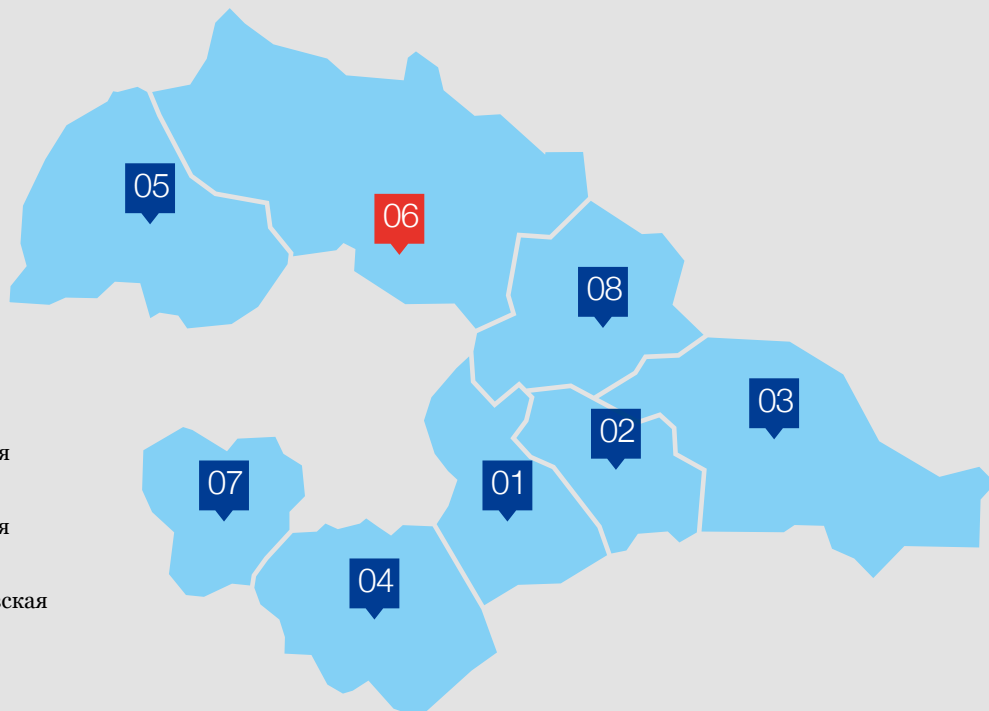
ЦЕНТР-1



ПЛОЩАДЬ
346 173 км²

НАСЕЛЕНИЕ
9 298 тыс. чел.

ГОРОДА
166



■ Тверь

01 Владимирская область

06 Тверская область

02 Ивановская область

07 Тульская область

03 Костромская область

08 Ярославская область

04 Рязанская область

05 Смоленская область



76

ПОЧТАМТОВ

из них наибольшее число в Тверской области — 22



5

ПУНКТОВ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



4 208

ОПЕРАТОРОВ

больше всего молодежи работает во Владимирском филиале — 63%



4 066

ОТДЕЛЕНИЙ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ

944 — городских,
3 122 — сельских,



35

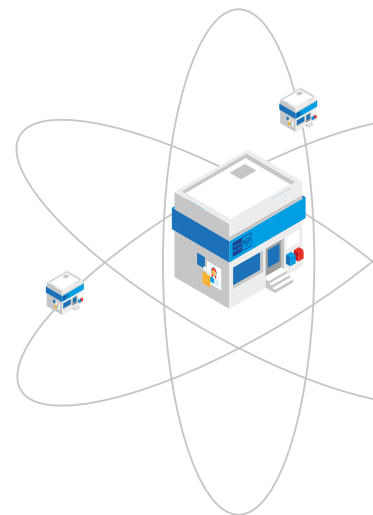
ПЕРЕДВИЖНЫХ
ОТДЕЛЕНИЙ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



11 044

ПОЧТАЛЬОНА

Протяженность маршрутов в макрорегионе — 163 219 км



ВИДЕТЬ ЦЕЛЬ И ИДТИ К НЕЙ

«Мы начинаем преобразования в очень непростое время. Мы ограничены в ресурсах, но полны решимости добиться успеха и не имеем права упустить шанс, превратить наше предприятие в динамично развивающееся, конкурентоспособное, высокорентабельное, привлекательное для клиентов и людей в нем работающих»

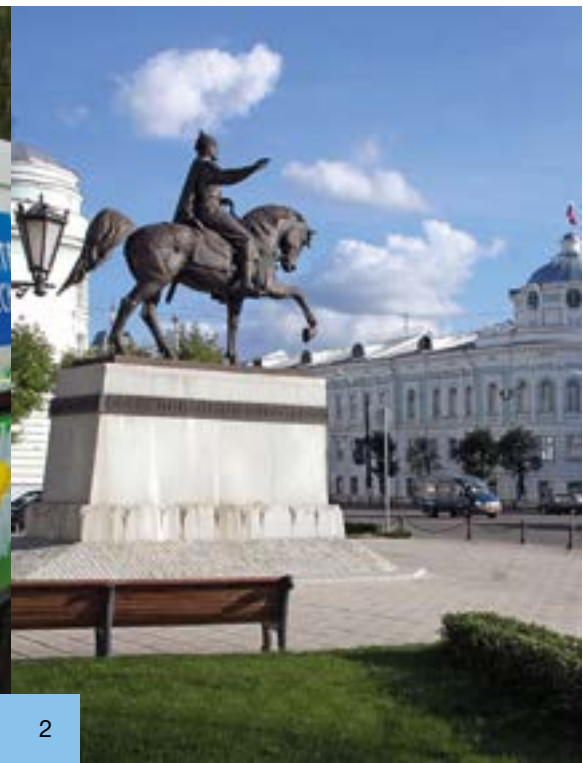
При формировании команды макрорегиона Центр-1 во главу угла была поставлена компетентность руководителей, их креативность, целеустремленность. На взгляд руководителя макрорегионального центра (МРЦ), такие качества позволят коллективу макрорегиона обеспечить выполнение целевых показателей, устанавливаемых предприятием.

Ежедневно команде макрорегиона приходится решать десятки задач различных уровней сложности. Так, например, одна из ключевых задач Центра-1 — увеличение доли присутствия в почтовых и финансовых услугах, особенно для юридических лиц. «Эффективным инструментом в этом послужит автоматизация бизнес-процессов, что приведет к наращиванию клиентской базы и, как следствие, росту объемов продаж», — считает директор Ярославского филиала Иван Сорока.

«Немаловажной составляющей моего рабочего дня являются встречи, как с главами сельских поселений и правительством региона, так и с партнерами. Каждый день работы директора — это день работы команды профессионалов, которую объединяет и направляет в нужное русло руководитель филиала», — уверен директор УФПС Ивановской области Сергей Юрьевич Князев.

Каждый день успешной работы директора филиала — это сутки такой же успешной работы всей команды профессионалов

Директор Тульского филиала Константин Васильев так говорит об особенностях региона: «Тульский филиал расположен в центральной части России, где сконцентрирована значительная часть производственных и людских ресурсов. В этих условиях планируем дальней-



1 2

- 1 Почта России внедряет экологически чистые виды транспорта
- 2 Памятник Михаилу Тверскому
- 3 Вид на Тулу

шее развитие и укрепление современной инфраструктуры и логистики. Приоритетными задачами остаются: сохранение занимаемого сегмента рынка и привлечение новых клиентов, внедрение передовых технологий, перспективных почтовых продуктов и услуг. Мы также активно продолжим работу с местными органами власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг».

«Высокая степень конкуренции, требования клиентов к сервису и близость к регионам с высокими доходами накладывают определенный отпечаток на специфику работы. Главной задачей видим (в рамках своих полномочий) приведение в соответствие тарифов на услуги фактической себестоимости, увеличение скорости обслуживания клиентов. Выполнение этих задач позволит сделать наш филиал лучшим в предприятии», — считает директор УФПС Владимирской области Владимир Ольхов.

Директор УФПС Рязанской области Людмила Павловна Зыкина отмечает, как важно взаимодействие с местной властью: «Почтовые проблемы регулярно рассматриваются на заседаниях общественного комитета правительства области. Взаимопонимание со стороны местных администраций значительно способствует снижению убытков от содержания сельских почтовых фронт-офисов. Так, за послед-

ние три года 40 отделений почтовой связи региона переданы в федеральную собственность, 54 объекта работают на основе договоров безвозмездного пользования».

Коллегу поддерживает глава Костромской почты Алексей Нарукавников: «У нас накоплен положительный опыт взаимодействия органов власти регионального и муниципального уровня с Костромским филиалом Почты России. Основой сотрудничества исполнительных и законодательных органов государственной власти региона с Почтой России является социальная функция почты в реализации федеральных и региональных социально-экономических программ и проектов — таких, например, как пенсионные выплаты».

Основой сотрудничества органов государственной власти макрорегиона с Почтой России является социальная функция почты

Мнения топ-менеджмента макрорегиона на стратегическом уровне консолидирует руководитель МРЦ «Центр-1» Николай Гусар:

«Нам предстоит очень сложная, напряженная, но в то же время безумно интересная работа. Очень важно, что созданная в макрорегионе команда — это не поставленная сверху надстройка высоко-



компетентных начальников, а коллектив «играющих тренеров». Мы сделаем все для того, чтобы членами нашей команды, нашими единомышленниками и участниками стали филиалы, вошедшие в состав макрорегиона.

Я часто произношу фразу: «Если не знаешь, куда идешь, то, как правило, придешь не туда, куда нужно». Поэтому, очень важно, чтобы каждый из нас четко знал и видел цель наших движений на каждом рабочем месте, в каждом ОПС, бригаде, цехе, почтамте, филиале. И каждый день хотя бы на один шаг приближался к ней. Это не просто, но при таком подходе слово Почта будет писаться только с большой буквы, а мы с гордостью будем говорить «Я работаю на почте».

У каждого макрорегиона свои особенности, в то же время у нас много общего. Между директорами макрорегионов складываются, на мой взгляд, партнерские, даже, можно сказать, дружеские отношения. Уверен, это позволит транслировать передовой опыт на всей сети. Что касается коллег филиалов на местах, работающих непосредственно в контакте с клиентом, то хочу пожелать им достоинства, самоуважения, понимания того, что наша судьба в наших руках. А как следствие — уважение со стороны клиентов. Если этими идеями проникнутся все работники, то высокий результат нам гарантирован».



Важно как можно объективнее оценить наше положение на региональных рынках, проанализировать конкурентную среду. Это поможет в планировании.



Юлия Воронова

Заместитель
директора
макрорегиона
«Центр 1»
по финансовому
бизнесу

СПИКЕРЫ



1 Владимир
Ольхов
Владимир

3 Алексей
Нарукавников
Кострома

6 Николай
Гусар
Тверь

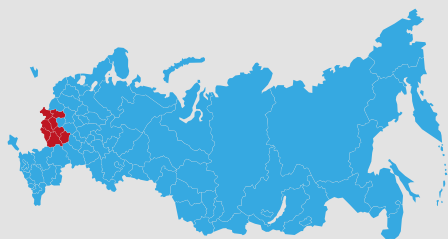
8 Иван
Сорока
Ярославль

2 Сергей
Князев
Иваново

4 Людмила
Зыкина
Рязань

7 Константин
Васильев
Тула

ЦЕНТР-2



ПЛОЩАДЬ

257 142 км²

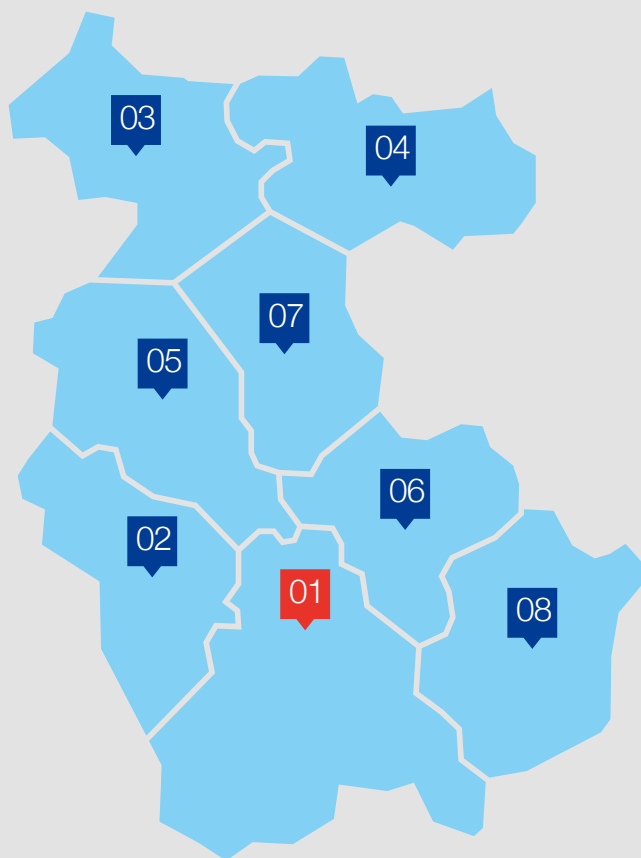
НАСЕЛЕНИЕ

9 226

ТЫС
ЧЕЛ.

ГОРОДА

184



Воронеж

01 Воронежская область

07 Орловская область

02 Белгородская область

08 Тамбовская область

03 Брянская область

04 Калужская область

05 Курская область

06 Липецкая область



93

ПОЧТАМТА

из них наибольшее
число в Воронежской
области — 22



27

ПУНКТОВ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



10 372

ОПЕРАТОРА

больше всего молодежи
работает в Белгородском
филиале — 72%



5 012

ОТДЕЛЕНИЙ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ

894 — городских,
4 118 — сельских,



39

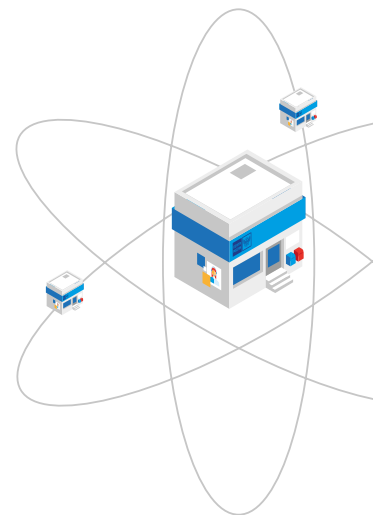
ПЕРЕДВИЖНЫХ
ОТДЕЛЕНИЙ
ПОЧТОВОЙ
СВЯЗИ



13 474

ПОЧТАЛЬОНА

Протяженность маршрутов
в макрорегионе — 241 600 км



СЛОЖНЫЕ ЗАДАЧИ ЧАСТО ИМЕЮТ ПРОСТОЕ РЕШЕНИЕ

49

Российское Черноземье — регион больших перспектив и новых возможностей для Почты России. В этом мнении едины все топ-менеджеры макрорегиона Центр-2

В густонаселенных, бурно растущих южных конгломератах важна работа с корпоративными клиентами, развитие сети почтовых отделений и внедрение в них самых передовых методик. Это предполагает совершенствование логистики и внедрение новых стандартов обслуживания клиентов. Ключевые критерии определяют успешность и конкурентоспособность на рынке оперативной доставки корреспонденции и современных услуг почтовой связи.

«Воронежский филиал стабильно работает с положительными показателями, — констатирует руководитель местного управления федеральной почтовой связи Юрий Бесхмельницын. — Увеличились доходы по денежным переводам. Наблюдается рост по миграционным уведомлениям, пенсионным выплатам, ценной корреспонденции и посылкам».

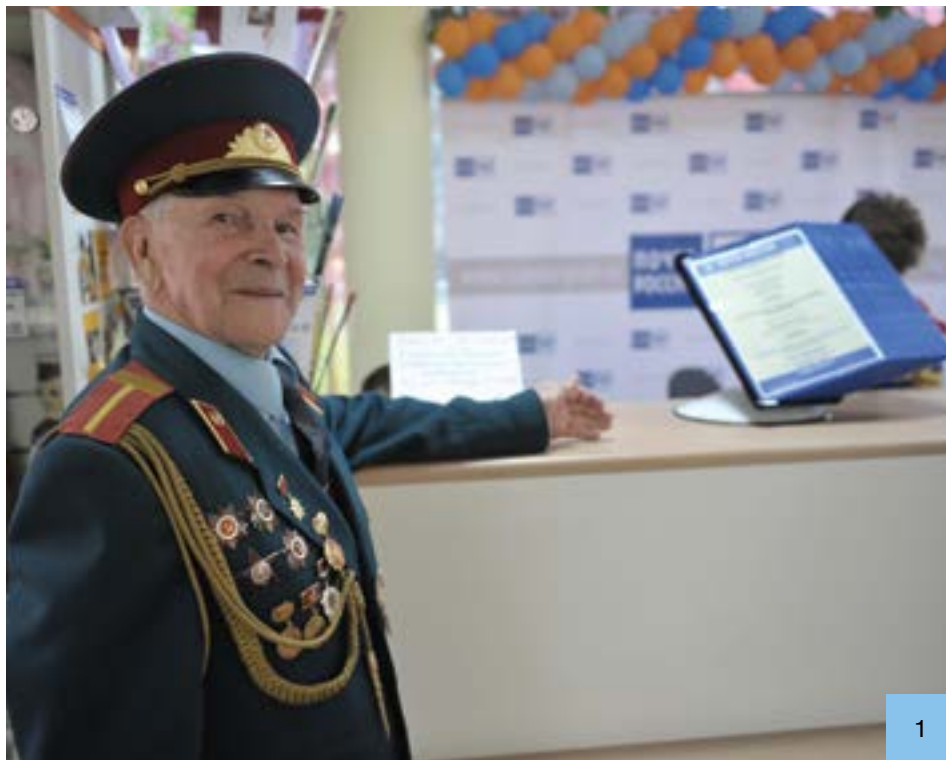
Почтовый обмен в макрорегионе настолько интенсивен, что счет здесь идет на десятки миллионов писем,

сотни тысяч посылок и товарных международных отправок (в том числе 1 класса) в год. Если «сделать скидку» на финансовую обеспеченность и концентрацию населения, предприятий и организаций, Центр-2 ни в чем не уступает Москве и Санкт-Петербургу.

В крупных населенных пунктах макрорегиона появляются целые кварталы новостроек. В таких условиях на первое место выходит взаимодействие с региональными и муниципальными властями в части обеспечения шаговой доступности почтовых услуг для основной массы населения.

В Воронежской области ведется активная работа по закреплению десятков бесхозных объектов недвижимости за ФГУП «Почта России».

На базе информационно-вычислительных центров филиалов осуществляется передача информации по видам оказанных услуг по закрытым каналам связи с применением технологии электронного



1 2

- 1 Ветераны на почте — почётные гости!
- 2 Транспортный поток через Центр-2 особенно возрастает с открытием логистических центров на Юге России
- 3 Весна в Воронежском заповеднике

документооборота. Основные мероприятия в этой сфере пройдут в 2015 году.

«Фундамент успешности Почты закладывается именно сейчас. Мы вместе работаем на результат, и это формирует определенный стиль управления»

Валентина Кочергина, директор УФПС Брянской области, согласна с тем, что ритм жизни в Центральном Черноземье схож со столичным: «Активная работа у нас кипит с восьми утра и до глубокого вечера каждый день — независимо от того, будни это или выходные. Коллеги постоянно выходят на связь, предлагают решения возникающих вопросов — ведь зачастую сложные проблемы вполне могут иметь очень простое решение, здесь важно лишь вовремя делегировать компетенции по их рассмотрению и предложению вариантов решения».

«Фундамент успешности Почты закладывается именно сейчас всеми нами, — уверен руководитель Белгородского филиала Александр Рябикин, — Мы вместе работаем на результат и это формирует определенный стиль управления. «Держать руку на пульсе» получается на всех уровнях менеджмента.

Синтез традиций русской почты в сочетании с новаторством — залог

успешной работы МРЦ Центр-2. Именно здесь отмечено успешное участие филиалов в пилотных проектах предприятия по внедрению программных продуктов и новых технологий. Запускаются эксклюзивные продукты и услуги, востребованные рынком (например, «Внутригородское почтовое отправление 1 класса»), Центр-2 в 2015 году открывает у себя несколько центров выдачи и приема посылок — сервисных точек нового поколения.

В условиях близости к мегаполисам с одной стороны, и высокой конкуренции на рынке квалифицированного труда с другой, директор Калужского филиала Сергей Гараничев рассуждает о кадровом вопросе Почты:

«...Мы стараемся поддерживать благоприятный климат в коллективе. Для обучения персонала создали курсы, три учебных класса при почтамтах. Все это показывает не просто заботу предприятия о сотрудниках, но заинтересованность в их карьерном и личностном росте, что сказывается на притоке молодых и перспективных специалистов».

Куряне отличаются среди филиалов макрорегиона стабильной прибыльностью. В чем секрет? Руководитель областного УФПС Виктор Вырожемский считает: в постоянной работе над повышением производительности труда. Именно в Курске разработаны

и практикуются Дни клиента (регулярные встречи по обмену опытом лидеров и аутсайдеров производства), комплекс мер по поддержке подписных кампаний: филиал — в пятерке лидеров по собранным тиражам в масштабе всей страны. В связи с взрывным ростом интернет-торговли, в недалеком будущем планируется развитие новых услуг — «Посылка онлайн» и «Посылка кредитная».

«Орловская область имеет выраженный аграрный уклон, в связи с чем новая команда руководства области ставит задачу оживить промышленное производство региона, создать технопарк и бизнес-инкубатор, научно-промышленный кластер, — рассказывает о планах региона руководитель филиала Почты России Людмила Чулкова. — Мы рассчитываем, что такие перспективы отразятся и на нашей отрасли; повышение уровня жизни населения увеличит его платежеспособность, а значит, и востребованность почтовых услуг».



Здесь не только сохранена, но и модернизируется сеть почтовой связи, обеспечивающая жителям доступ к широкому спектру современных услуг и сервисов



Константин
Зайцев

СПИКЕРЫ



1 Юрий
Бесхмельницын
Воронеж

3 Валентина
Кочергина
Брянск

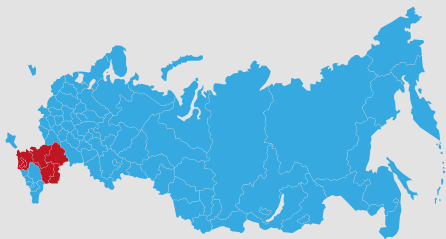
5 Виктор
Вырожемский
Курск

2 Александр
Рябкин
Белгород

4 Сергей
Гараничев
Калуга

7 Людмила
Чулкова
Орел

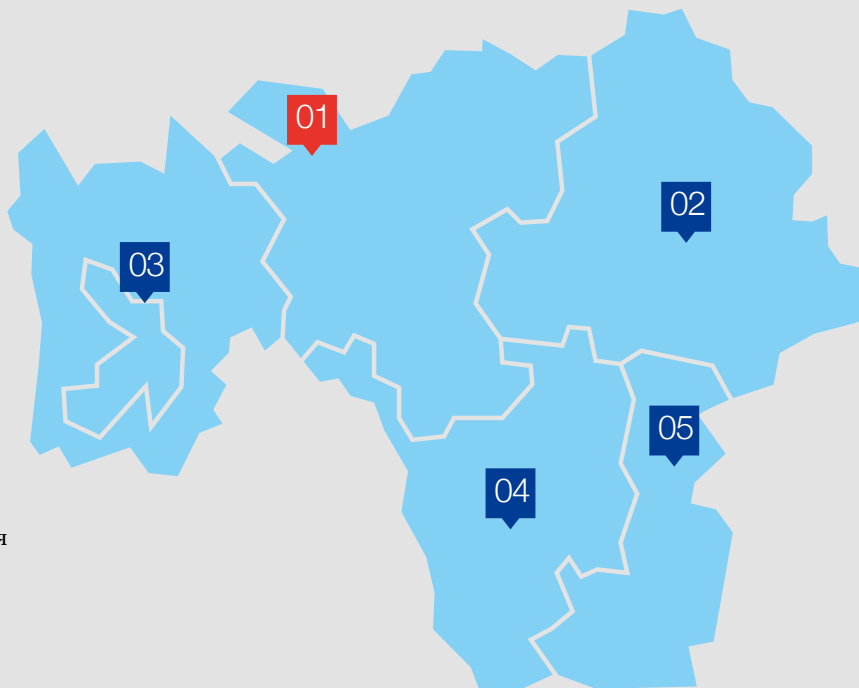
ЮГ



ПЛОЩАДЬ
416 840 км²

НАСЕЛЕНИЕ
14 006 ТЫС ЧЕЛ.

ГОРОДА
79



Ростов

01 Ростовская область

02 Волгоградская область

03 Краснодарский край и Республика Адыгея

04 Республика Калмыкия

05 Астраханская область



70

ПОЧТАМТОВ

из них наибольшее число в Краснодарском крае — 21



7

ПУНКТОВ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ



6 536

ОПЕРАТОРОВ

больше всего молодежи работает в Ростовском филиале — 50%



3 797

ОТДЕЛЕНИЙ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

1 421 — городских,
2 376 — сельских,



7

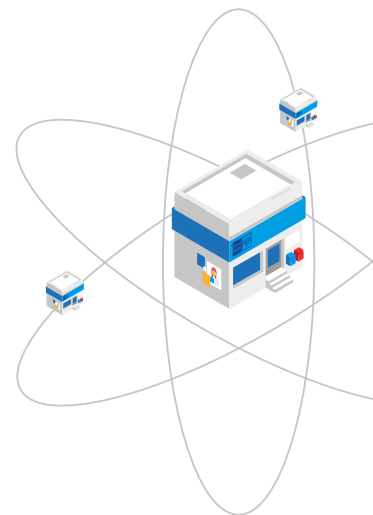
ПЕРЕДВИЖНЫХ ОТДЕЛЕНИЙ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ



12 962

ПОЧТАЛЬОНА

Протяженность маршрутов в макрорегионе — 177 800 км



ВМЕСТЕ МЫ ПОБЕДИМ!

Одной из задач создания сети МРЦ является распространение лучших практик и алгоритмов жизни конкретных филиалов на все субъекты макрорегиона

Формирование новых бизнес-процессов, возврат пенсионного обслуживания в сферу интересов Почты, наличие конкурентного продуктового портфеля для онлайн-торговли, развитие сегмента рассылки от госорганов, создание и развитие сети центров приема и выдачи посылок, повышение качества на магистрали и на «последней миле», дополнительный доход от продаж простых «коробочных» банковских продуктов — это далеко не весь список направлений развития «Юга».

Поездки руководства макрорегиона «Юг» по регионам в обязательном порядке включают работу в «полях» — практически, в прямом смысле слова.

«Так, дважды или трижды в неделю мы выезжали в отделения и почтамты Ростовской области, а теперь выезжаем и по макрорегиону.

Визиты носят не только ознакомительный характер, но и характер аудита, выявляем недостатки и работаем над их устранением. Мы проверяем

корректность работы с посылками, актуальность нахождения почтовых отправлений в страховых кладовых, контролируем проекты «Уборка» и «Расхламление» в отделениях, смотрим, как строится общение руководителей с коллективом, и решаем другие производственные вопросы. Вместе с почтальонами я прошел по многим доставочным участкам. Так я получаю срез дня сотрудника — информацию, которая полезна, во-первых, для общего понимания, во-вторых, для эффективного внедрения дополнительных услуг, в частности доставки мелких пакетов на дом, адресного хранения и прочих», — поясняет Роман Костенко.

«И я скажу, что это бесценный опыт, позволяющий понять не только специфику региона и тактику менеджмента, но и саму философию почтового бизнеса», — подчеркивает глава макрорегиона.

В свою очередь Елена Бабак, директор УФПС Краснодарского края делится своими методами работы:



1 2

- 1 Юг — житница России
- 2 Клиенты олимпийского ОПС
- 3 Главное в нашей работе — улыбка клиента!

«Для меня важно иметь под рукой достоверную информацию о тенденциях развития в филиале каждого бизнес-направления — с целью принятия правильных скоординированных решений по управлению производственной системой, повышению эффективности собственных внутренних процессов. Я убеждена, что командный успех зависит от отношения к работе, понимания задач и максимальной эффективности каждого сотрудника на своем рабочем месте, поэтому внимание к персоналу всегда в приоритете. Главным для себя я считаю выстраивание процесса управления не отдельно взятыми людьми, а системой в целом».

Поскольку один из филиалов макрорегиона — Астраханский — получил статус особой экономической зоны, с активно развивающимся международным бизнесом, филиал видит свою задачу в том, чтобы соответствовать требованиям времени: соблюдать стандарты и повышать качество обслуживания клиентов. Планируется улучшить показатель соблюдения контрольных сроков доставки корреспонденции, а в перспективе совершенствовать логистику почтовых перевозок, например, из приграничного Казахстана, что может положить начало взаимовыгодному сотрудничеству.

Молодая и перспективная команда нового директора УФПС Республики Кал-

мыкия Михаила Онгульдушева придерживается правила: работать с юмором, работать с гаджетами. Весь ключевой менеджмент постоянно мониторит ситуацию в филиале с помощью мобильных средств коммуникаций — руководитель всегда в курсе происходящего. А позитивный настрой помогает находить нетривиальные решения серьезных проблем — эта тактика уже проверена. 2014 год стал временем серьезных изменений к лучшему для калмыцкой почты — после нескольких лет застоя и кризиса.

Позитивный настрой помогает находить нетривиальные решения серьезных проблем — эта тактика уже проверена

Юлия Гурьянова, глава Волгоградской почты, отмечает, что в приоритете руководства филиала — решение задач по удержанию и увеличению доли присутствия Почты России на рынке почтовых и финансовых услуг. «Для этого все структурные подразделения используют в работе анализ конкурентов, их сильных и слабых сторон, а также опираются на разработанную стратегию развития», — говорит она.

Что касается взаимодействия с органами государственной власти, в Ростовском филиале, например, уже выстроена эффективная коммуникация: областное министерство информаци-



онных технологий и связи поддерживает Почту в вопросе строительства логистического сортировочного центра. Этот хаб, как и вся сеть в целом, позволит по-новому выстроить логику почтовых отправок по всей России. Также министр оказывает содействие в закреплении муниципального имущества, приведении в надлежащий вид прилегающих к ОПС территорий и подъездных путей.

Напомним подробности: к 2016 году в Ростовской области запланировано строительство одного из восьми крупных логистических почтовых центров. Соглашение о реализации инвестиционного проекта общей стоимостью более 1,8 млрд рублей было подписано в рамках международного инвестиционного форума «Сочи-2014». Пропускная способность центра составит свыше 1 млн отправок в сутки. На площади порядка 42 тыс. м² расположатся автоматизированный сортировочный центр, место международного почтового обмена, центр гибридной печати и отделение почтовой связи.



Когда заканчивается рабочий день, и я понимаю, что сегодня было сделано что-то хорошее, — это главная награда за мой труд



Роман
Костенко

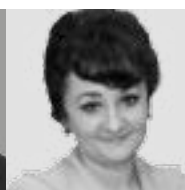
СПИКЕРЫ



Роман
Костенко
Ростов-на-Дону



Юлия
Гурьянова
Волгоград



Елена
Бабак
Краснодар



Михаил
Онгильдушев
Калмыкия



1

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ГАШЕНИЯ: ДЕНЬ ЗА ДНЕМ

Почта России начала 2015 год — год 70-летия Победы в Великой Отечественной войне — чередой торжественных специальных гашений почтовых марок «Города воинской славы»

По материалам
пресс-служб
филиалов
Почты России

Напомним, что серия начала выходить в 2009 году на марочных листах с купонами.

24 февраля 2015 года в Малоярославце начальник Обнинского почтамта Валентина Смашнева сказала, что именно благодаря этой почтовой марке о мужестве жителей городов воинской славы вообще и горожан Малоярославца в частности узнают не только в России, но и по всему миру.

«Мы благодарны Почте России, которая всеми силами создает неразрывные скрепы и укрепляет дух городов воинской славы», — отметил глава города Можайска Василий Овчинников.

На аналогичном мероприятии в Таганроге директор макрорегионального центра «Южный» Почты России Роман Костенко отметил: «Уверен, что памятная серия станет частью наследия, которое мы с гордостью передадим потомкам».

Примечательно, что серия во многом уникальна. Например, почтовая марка «Хабаровск — город воинской славы» — первая в современной истории России марка, посвященная городу. Предыдущая была выпущена более 30 лет назад, в 1981 г.

Помимо спецгашений марок в честь городов воинской славы, в городах России прошли и другие интересные для филателистов мероприятия.

В частности, в Тверской городской Думе состоялась торжественная церемония спецгашения почтовой марки с изображением герба города. Директор Тверского филиала Почты России Николай Гусар, выступая на церемонии, подчеркнул: «Такие «именные» марки являются визитной карточкой региона».

В небольшом сибирском городке Ишим прошла презентация почтовой карточки и специальное гашение в честь 200-летнего юбилея земляка Петра Ершова, автора известного всем от мала до велика «Конька-горбунка».

В Сыктывкаре, на Кубке мира мастеров по лыжным гонкам, состоялась церемония специального гашения конверта с символикой состязаний.

А в Санкт-Петербурге был выпущен настоящий раритет — конверт, посвященный 100-летию научно-технического совета Морского Регистра судоходства России.



2



3

- 1 Ветераны с удовольствием участвуют в почтовых церемониях
- 2 Марочный лист, посвященный городам воинской славы
- 3 Конверт первого дня с маркой и спецгашением (Малоярославец)
- 4 Конверт первого дня со спецгашением в честь 200-летия сказочника Ершова



4

- 5 Конверт и спецгашение, посвященные 100-летию научно-технического совета Российского морского регистра судоходства



5

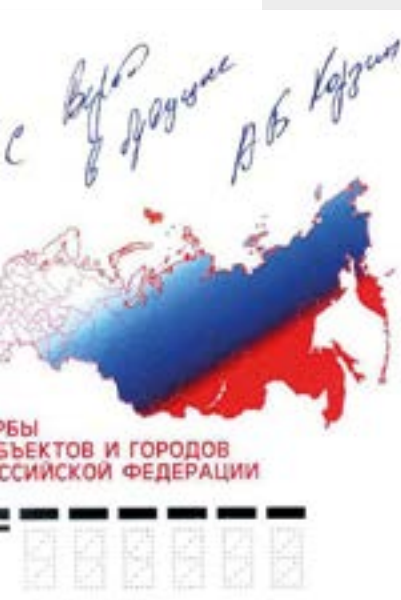


1

- 1 Конверт с автографом почетного президента Всемирной ассоциации мастеров по лыжным гонкам Дитера Хекмана
- 2 Конверт, марка и спецгашение, посвященные 50-летию выхода человека в открытый космос
- 3 На конверте расписался лично председатель Тверской гордумы Александр Корзин

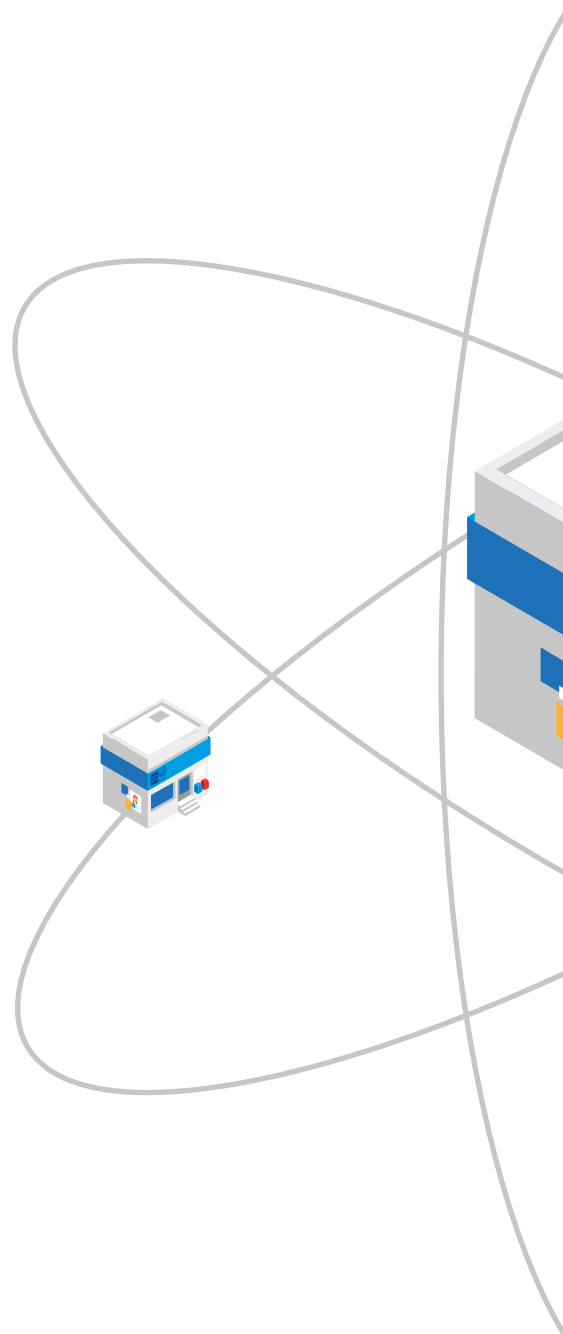


2



3





«Почта России»
Москва, Варшавское шоссе, 37
8-800-2005-888